TOSHIBA

Leading Innovation >>>

CSRレポート

Corporate Social Responsibility Report

2011

経営理念体系

東芝グループ経営理念

東芝グループは、人間尊重を基本として、豊かな価値を創造し、
世界の人々の生活・文化に貢献する企業集団をめざします。

1. 人を大切にします。

東芝グループは、健全な事業活動をつうじて、
顧客、株主、従業員をはじめ、すべての人々を大切にします。

2. 豊かな価値を創造します。

東芝グループは、エレクトロニクスとエネルギーの分野を中心に
技術革新をすすめ、豊かな価値を創造します。

3. 社会に貢献します。

東芝グループは、より良い地球環境の実現につとめ、
良き企業市民として、社会の発展に貢献します。

東芝グループスローガン

人と、地球の、明日のために。

東芝グループの経営理念体系

東芝グループ経営理念
東芝グループがめざすべき使命

東芝グループ経営ビジョン
東芝グループ全員が共有する価値観と目標

東芝グループ行動基準
東芝グループ一人ひとりが
遵守すべき具体的な行動規範

東芝ブランド・ステートメント

国連グローバル・コンパクト※
グローバル企業としての責任

※ 国連グローバル・コンパクト：
1999年に国連のコフィー・アナン事務総長によって世界経済フォーラムで提唱された、人権、労働基準、環境、腐敗防止に関する自主行動原則。東芝は2004年に参加

東芝グループは、経営理念として
「人間尊重」「豊かな価値の創造」「世界の人々の生活・文化への貢献」を掲げています。
また、経営理念を集約したものとして「人と、地球の、明日のために。」をグループのスローガンとしています。
私たちは、こうした理念、スローガンを事業活動のなかで実現するよう努めることが
私たちのCSR（企業の社会的責任）であると考えています。
その実践にあたっては、「生命・安全、コンプライアンス」を最優先しています。

経営理念を実現するために

東芝グループが考える“インテグリティ”

社会に対して誠実に向き合い、積極的に責任を果たす

地球温暖化など社会的な課題に対して、
真摯に向き合い、事業を通じて貢献していく

経営や財務の健全性を追求する

経営の健全性については、
生命・安全、コンプライアンスを徹底し、
社会から信頼される企業をめざす

**東芝グループは、揺るぎない“インテグリティ”を追求し、
世界中で信頼される「地球内企業」をめざします**

東芝グループは“インテグリティ”というキーワードに2つの意味を込め、
多様なステークホルダーで構成する社会に対して積極的に責任を果たします。

主なステークホルダーと東芝グループの主な責任

主なステークホルダー		東芝グループの主な責任
お客様	家電やデジタル製品から電子デバイス、社会インフラまで幅広い商品群を抱えている東芝グループのお客様は、個人、法人のお客様、官公庁など多岐にわたります。	●安全・安心で価値ある製品・サービスの提供 ●製品情報の適切な提供 ●環境調和型製品・サービスの提供 ●お客様満足度の向上 ●お客様への適切な対応・サポート ●お客様情報の適切な管理 ●ユニバーサルデザインの推進
株主・投資家	株主総数は約45万9千人。発行済株式総数約42.4億株の所有者別議決権比率は、金融機関が38.1%、個人・その他が31.3%、外国法人などは24.7%となっています（2011年3月末）。	●適時・適切な情報の開示 ●利益の適正な還元 ●企業価値の維持・増大 ●社会的責任投資（SRI）への対応
調達取引先	継続的に取引している調達取引先は、国内約4,000社、海外約1,000社です（2011年3月末）。	●調達取引先の公平な選定と取引 ●オープンな取引機会 ●CSR遂行への協力要請と支援
従業員	東芝グループの従業員は、498社、約20万人。従業員数は国内約12万人、海外約8万人です（2011年3月末）。	●公正な評価・処遇 ●人権・多様性の尊重 ●人財の活用と育成 ●多様な働き方の支援 ●就業能力の維持・向上 ●労働安全衛生と健康への配慮
地域社会	東芝グループは、世界30ヵ国以上に主要な事業場を置いています。それぞれの地域の文化や歴史、慣習を尊重しながら活動を行っています。	●地域の文化や慣習の尊重 ●地域社会への貢献活動 ●事業場での事故・災害防止 ●周辺地域での災害時支援
政府・自治体	東芝グループは世界各国で事業を展開。各国の政府・自治体は、製品を納入するお客様でもあります。	●世界的諸問題の解決に向けた協働・支援 ●社会貢献活動の重点分野における協働
NPO・NGO	環境・人権・社会貢献など幅広い分野のNPO・NGOと積極的に対話し、相互の得意分野を活かしたパートナーシップを築いています。	●法令の遵守 ●税金の納付 ●社会的問題の改善・解決のための政策への協力
地球環境	エコ・リーディングカンパニーとして、地球環境と調和した企業活動を推進しています。	●地球温暖化の防止 ●廃棄物発生の抑制 ●化学物質の排出抑制

注）インテグリティ（Integrity）とは「1（堅固な）正直さ、誠実：高潔、清廉；［…としての］（芸術的・職業的）規準，規範
2完全，無償；無欠の状態（completeness）；統合」を意味する英語です（ジーニアス英和大辞典より）

2015年9月に公表した過年度決算修正の内容は反映されておりませんので、ご利用にあたってはその点十分ご留意ください。修正後の決算情報につきましては、東芝 投資家情報ホームページをご参照ください。

東芝グループの概要

会社概要(2011年3月31日現在)

社名	株式会社 東芝 (TOSHIBA CORPORATION)
本社所在地	東京都港区芝浦1-1-1
創業	1875年(明治8年)7月
資本金	4,399億円
連結売上高	6兆3,985億円
連結従業員数	202,638人
支持をしている主なCSR関連の国際的憲章・ガイドライン	●国連グローバル・コンパクト ●GRI(Global Reporting Initiative)
株主数	459,114人
発行済株式総数	42億3,760万株
グループ連結子会社数	498社 (国内200社、海外298社)
持分法適用会社数	202社
上場証券取引所	東京、大阪、名古屋、ロンドン
主なCSR関連の会員団体	BSR(Business for Social Responsibility) 公益社団法人企業市民協議会

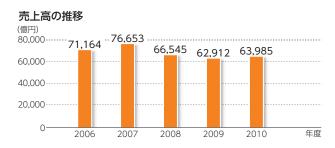
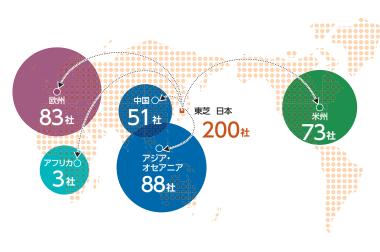
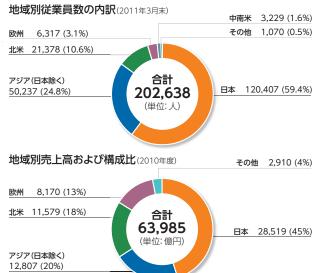
業績(連結)

売上高の推移

営業利益／当期純損益の推移

事業体制(地図中の社数は海外連結子会社数)

地域別従業員数の内訳(2011年3月末)

地域別売上高および構成比(2010年度)

ステークホルダーへの経済的価値分配

2010年度の連結業績は、前年度に比べて売上高および営業利益が増加し、株主への分配や政府・行政への分配が増加しました。

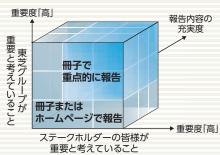
ステークホルダー	分配額(億円) 2010年度	分配額(億円) 2009年度	金額の算出方法
取引先	61,582	62,644	売上原価、販売費・一般管理費
従業員	2,700	2,574	有価証券報告書記載の(株)東芝従業員数に平均給与を乗じたもの
株主	176	57	キャッシュ・フロー計算書の配当金の支払
債権者	323	357	営業外費用のうちの支払利子
政府・行政	407	297	法人税など
社会	30	27	社会貢献に関する支出を独自に集計※(詳細はP49に記載)
環境	504	543	環境に関する支出を独自に集計※ 環境会計での環境保全費用 詳細は、ホームページに掲載 http://eco.toshiba.co.jp
企業内部	1,294	▲197	当期純利益から配当金支払い分を除いたもの

※ 社会、環境への分配額は、取引先、従業員への分配のなかにも含まれています

編集方針

東芝グループの重要課題と、社会的要請の高い項目について誠実に報告するよう努めています

東芝グループは「CSRレポート」の発行にあたって、「ステークホルダーの皆様と東芝グループの双方が重要と考える事項」という観点で毎年、報告内容を吟味・検討し、その結果を東芝独自の重要性判定指標で検証しています。その結果をふまえ、本報告書（2011年度版）ではさらに下記2点の特徴を持たせて編集しました。

また、東芝グループは本レポートのほか「アニュアルレポート」「環境レポート」「社会貢献活動レポート」およびホームページを報告メディアとして活用しています（P51参照）。

報告

東日本大震災の発生を受けて、東芝グループの対処・支援の状況を報告します

対策統括本部のもと進めている各活動について、本報告書では2011年5月末日時点の状況を記載しています。

- **主な義捐活動について**
- **主要な事業所・工場の状況について**
- **東芝グループの節電対応について**
- **電力システム復旧に向けた当社の対応**
- **低炭素発電技術で持続可能な社会を構築**

年次活動報告

ISO26000を活用したCSRマネジメント強化の取り組みを報告します

グローバル・スタンダードに沿って、ISO26000をCSRマネジメントに取り入れる取り組みを特集にまとめました。

- **コーポレート部門で取り組み状況を評価**
- **カンパニーなどで取り組み状況を確認**
- **東芝グループ共通の主要指標（KPI）を設定**

目次

経営理念体系 …… 1
経営理念を実現するために …… 2
東芝グループの概要 …… 3
　ステークホルダーへの経済的価値分配
トップコミットメント …… 5

報告
東日本大震災への対応と今後の対応について …… 7

東芝グループの事業と責任 …… 11

年次活動報告
特集 ISO26000を活用した CSRマネジメント強化 …… 13
　2010年度の主な実施項目と2011年度の目標・計画 …… 17
組織統治 …… 21
人権・労働慣行 …… 25
環境 …… 31
公正な事業慣行 …… 39
お客様への対応（消費者課題） …… 43
コミュニティへの参画およびコミュニティの発展 …… 47
報告メディアおよびホームページでの開示項目 …… 51
CSRレポートに対する第三者による所見 …… 53
CSRに関する社外からの評価 …… 54

報告対象組織
原則として東芝グループ（（株）東芝および国内・海外グループ会社（連結子会社498社））を対象としています。東芝グループを対象としていない報告は、個々に対象範囲を記載しています。
注）本レポート中の「東芝」は（株）東芝を意味しています

報告対象期間
2010年度（2010年4月1日から2011年3月31日まで）の活動を中心に、一部それ以前からの取り組みや、直近の活動報告も含んでいます。

報告期間内に発生した重大な変更
（株）東芝は、2010年10月1日付で携帯電話事業を新会社（富士通東芝モバイルコミュニケーションズ（株））に譲渡し、新会社の株式の80.1％を富士通（株）に譲渡しました。

発行時期
2011年6月（次回：2012年6月予定　前回：2010年6月）

参考にしたガイドラインなど
GRI（Global Reporting Initiative）
「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第3版（G3）」
環境省「環境報告ガイドライン2007年度版」
環境省「環境会計ガイドライン2005年版」
（財）日本規格協会「ISO26000：2010」

免責事項
この報告書には、東芝の将来についての計画や戦略、業績に関する予想および見通しの記述が含まれています。これらの記述は、当社が現時点で把握可能な情報から判断した事項および所信に基づく見込みです。

東日本大震災の復興支援に 全力をあげて取り組んでいきます

まず初めに、東日本大震災の被災者の皆様に衷心からお見舞い申し上げます。東芝グループは、3月11日の震災以来、グループの力を結集し、総力をあげて復興支援に取り組んできました。

まず、社会インフラの復旧のための対応です。福島原子力発電所の安全確保に向けては、地震発生直後から対策チームを設け24時間体制で対応しており、グループ会社や海外企業の協力も合わせ、5月23日時点では1,900人体制で現地に約400人を派遣し、懸命の作業を行っています。今回の事態につきましては、原子力に携わるものとして重大に受け止めており、事態の安定化に最優先で取り組んでいます。さらに、既設の原子力発電所の緊急および恒久的な安全対策強化に尽力していきます。

また、火力発電所、送変電の被災設備の復旧や定期検査中の設備の早期運転開始にも対策チームを設け、夏季ピーク時までに約1千万kWの電力供給復旧支援に全力をあげて取り組んでいます。

義捐活動としては、10億円相当の拠出を決定し、避難場所や集会所、診療機関などへ家電製品、パソコン、太陽光発電システム、超音波診断装置などを提供しています。また、被災地の復興に向けて、電気店の支援や漁船の提供など雇用創出に対しても中長期的に協力していきます。

経営方針にCSRを位置づけ、 揺るぎない“インテグリティ”を追求します

私は、社長就任以来CSR経営を推進していくキーワードとして、揺るぎない“Integrity(インテグリティ)”の追求を社内外に訴求しています。

Integrityには、次の2つの意味を込めています。まず第一は、社会的な課題に誠実に向き合い、積極的に責任を果たすことです。事業を通じて、エネルギー、環境、医療、デジタルネットワーク技術の活用などにかかわる世界の課題に取り組み持続可能な地球の未来に貢献していきます。

第二は、経営や財務の健全性です。すなわち、生命・安全、コンプライアンスをすべての事業活動に優先した経営を行うと共に、今回の災害の経験を活かし事業継続能力を強化していきます。さらに安定的な収益をベースに健全な財務体質の構築に努め、ステークホルダーの皆様から信頼され

経営方針

グローバルトップへの挑戦

集中と選択

グローバル事業展開の加速
イノベーションのさらなる進化
CSR経営の推進

る企業をめざします。

そして、2011年度開始にあたり、先年度の業績がリーマンショック以前の水準を達成したことから、経営方針を「利益ある持続的成長へ再発進」から「グローバルトップへの挑戦」と致しました。CSRを経営の基盤とし、さらなる企業競争力の強化に取り組んでいきます。

「エコ・リーディングカンパニー」として、3つのGreenを推進していきます

東芝グループがグローバルで最も重視する社会的な課題は、エネルギー・セキュリティと、温暖化をはじめとした地球環境問題です。

これらの世界共通の課題に対し、Green of Process、Green of Product、Green by Technology、という3つの側面から取り組んでいます。

Green of Processは、生産プロセスの効率化を通じた環境負荷の最小化への取り組みです。2011年2月に生産を開始した柏崎市の2次電池工場や7月に竣工する四日市工場の半導体の新製造棟では、空調の効率化や製造装置・照明の省エネ施策を徹底しています。さらに震災への対応も含め、夏のピーク時電力削減施策などを中期的に継続し、1990年度比60%以下のCO_2排出量に抑制することをめざします。※

次に、Green of Productでは、地球温暖化の防止、資源の有効活用、化学物質の管理の3つの側面で評価した環境調和型製品の創出に継続して取り組みます。「ピークシフト機能搭載」テレビ・パソコン、待機電力ゼロ「エコチップ」、LED電球の普及促進などにより、2020年に年間3,480万トンのCO_2排出抑制効果をめざしていきます。

3番目のGreen by Technologyでは、高効率な火力発電やCO_2を分離・回収するCCS技術の実用化、そしてさらに安全性の高い次世代原子炉の開発を推進するとともに、水力、太陽光、地熱、風力発電など再生可能エネルギーへの取り組みを強化し、エネルギーの安定供給と低炭素社会の実現に貢献します。新しい環境都市づくりをめざしたスマートコミュニティでは、エネルギーから上下水道、交通、医療、情報・セキュリティまで総合的な未来の街づくりに先導的な役割を果たしていきます。

私たちは、自然から多くの恵みを受けており、生物多様性は持続可能な社会にとって重要な要素といえます。東芝グループでは、生物多様性の保全を地球温暖化防止と並ぶ環境経営の重要な課題として認識し、事業場での生物多様性評価や従業員への環境教育などに積極的に取り組んでいます。

以上のような取り組みを着実に実行していくことで、世界を牽引する「エコ・リーディングカンパニー」として地位を確立したいと思います。

※震災の影響による電力CO_2排出係数の悪化を考慮しない場合

経営のグローバル化を加速し、多様性を尊重します

東芝グループの2010年度の売上高は海外比率が55%を占め、今後もグローバルに事業展開を加速していきます。成長著しい新興国をはじめ、成熟した先進国各地域のニーズにフィットした製品・サービスをそれぞれの地域の方々と共に発想し開発していく必要があります。これらに対応していくために、経営の現地化の推進と人財育成、外国人の本社採用の拡大など多様性の推進をさらに加速していきます。多様性は、受容するものでなくイノベーションを生み出し、競争優位の源泉となる戦略として位置づけ、推進していきます。

ステークホルダーの皆様の期待に応えていきます

東芝グループは2004年に、国連グローバル・コンパクト(GC)に署名しました。GCが定める人権、労働基準、環境、腐敗防止に関する普遍的原則を、東芝グループ内だけでなく、サプライチェーンを構成する調達取引先にも要請していきます。また、2010年に発行したISO26000も率先して導入し、グローバル・スタンダードに沿ったCSR経営を推進します。

東芝グループは、経営や製品・サービスに関する情報などを適時・適切に開示し、ステークホルダーの皆様の関心に的確に応え、透明で誠実な企業経営に引き続き努めていきます。

今後も、地球環境への貢献に加えて、各地の歴史、文化や慣習など多様性を尊重した「地球内企業」として、事業活動を展開していきます。皆様方の変わらぬご支援、ご指導をよろしくお願い申し上げます。

株式会社 東芝
代表執行役社長 佐々木則夫

報告

東日本大震災への対応と今後の対応について

東日本大震災によって被害を受けた方々に、心からお見舞い申し上げます。被災地が1日も早く復興することを心からお祈りいたします。

東芝グループは、東日本大震災発生直後から、社長を本部長として対策統括本部を設置し、グループを挙げて対応してまいりました。義捐活動としては、10億円相当額の支援を決定しています。さらに、福島原子力発電所の安全確保に向けた協力支援や、電力供給不足の解消に向けた支援活動を実施しております。

本CSR報告書では、2011年5月末日時点での対応を報告いたします。それ以降の対応については、ホームページで適宜情報発信していく予定です。

http://www.toshiba.co.jp/information/messages_j.htm

1 主な義捐活動について

1 家電製品・パソコンの提供

青森県・岩手県・宮城県・福島県の被災地をはじめ、千葉県・沖縄県・広島県・岡山県・福岡県などに設置された避難者用住宅や集会所、診療所などに、テレビ・洗濯乾燥機・冷蔵庫・トースター・CDラジカセ・乾電池や超音波診断装置などを支援してきました。

また、避難場所のインターネット環境整備や支援団体の活動用にパソコン約500台を提供しました。このほか、省エネで長寿命のLED照明5万個を被災地の各県へ提供しました。

2 食料・飲料水など備蓄品の提供

工場で備蓄していた飲料水・お茶・食料・毛布・トイレットペーパーなどを岩手県・福島県・宮城県内の避難場所へ提供しました。

福島県相馬市への救援物資提供

3 太陽光発電システムの提供

太陽光発電システムと蓄電池および家電製品のセット100世帯分を、避難場所や仮設庁舎などに提供しています。5月末までに宮城県の4ヵ所の避難場所に設置が完了しました。

宮城県泊浜生活センターに設置

4 次世代有機EL照明の提供

2011年度に開発した有機EL（エレクトロ・ルミネッセンス）照明100個に加え、単4乾電池4千個、ソーラー充電器100個を提供します。有機ELは消費電力が少なく、乾電池・充電池でも使用できることから、電力不足の地域の避難所などで読書灯や手元灯として役立てていただきます。

安心感をあたえる柔らかな光の有機EL照明

5 雇用確保に向けた漁船などの提供

宮城県の漁業協同組合を通じて小型漁船26隻分の購入資金を提供し、漁業関係者や地元造船所の雇用に貢献します。また、被災した電気店の復興支援として、販売スペースや車両の提供、サポート人員の派遣などを実施するとともに、コールセンターの人員を拡充していきます。

6 被災地の特産品の社内販売

東芝の本社・工場などの売店で、岩手県・宮城県・青森県などの特産品販売会を実施しています。岩手県産品の販売会では、約200万円の売り上げになりました。

本社ビルで開催した岩手県物産展

7 会社施設の提供

福島市にあるグループ会社、北芝電機(株)の寮入浴施設を、地域の被災者に開放しました。利用する方々のために、避難場所から小型バスでの送迎を実施しました。

8 従業員からの募金活動

労働組合と協同で、国内の東芝グループ従業員を対象に義捐金を募集しました。また、世界各国のグループ会社の従業員からも義捐金や応援メッセージが多数寄せられました。

2 主要な事業所・工場の状況について

1 生産拠点の復旧対応

岩手県北上市にある半導体製造子会社、岩手東芝エレクトロニクス(株)は、震災直後から操業を停止していましたが、4月中旬から一部生産を再開しています。また、お客様への影響を最小限にとどめるために、一部の製品については、大分工場や姫路半導体工場、加賀東芝エレクトロニクス(株)で対応しています。

埼玉県深谷市にある東芝モバイルディスプレイ(株)の液晶表示装置の生産ラインでは、3月下旬に一部稼動を開始して生産をしてきましたが、4月末には全面稼動しました。

なお、一部製品については、石川工場で対応しています。東北地方の拠点では、福島県内の北芝電機(株)と川俣精機(株)も被災し、一時操業を停止しましたが、3月中に生産を再開するなど、影響の最小化に努めました。

2 調達品の確保と被災した調達先の支援

東北地方の被災地を中心に、部品メーカーなど多数の調達先が被災しました。

震災直後から調達品の在庫(流通在庫を含む)の調査、調達先の他拠点での製造振替、代替品採用の緊急手続きなど、あらゆる手段を尽くして調達品確保に努めており、調達品起因による生産への影響の最小化に全力をあげてきました。

一方で、被災した調達先が一刻も早く生産ラインを復旧するために必要となる非常電源設備や機器・部材などを、東芝グループから提供し、支援に努めています。

今後も継続して調達先の復旧を支援していきます。

3 東芝グループの節電対応について

1 電力使用を抑制

震災直後から東芝グループの事業所で蛍光灯の間引き、空調の抑制、エレベーターの一部停止、昼間から夜間への生産シフト、クールビズの早期実施、東芝科学館の休館、開館時間の短縮など可能な限りの節電対策を実施してきました。

夏季ピーク時の対応では、政府方針に沿った電力消費削減のために、東芝グループ全体で節電策を推進していきます。6月から主要拠点での電力使用量のリアルタイムモニタリングシステムの導入を進めていきます。さらに、夏季休暇の設定期間、サーバーの一部を東京電力・東北電力エリア外へシフト、開発設計者の一部については一時的な在宅勤務での業務従事とすることなども検討しています。さらに自家発電設備の拡充など、可能な施策を積極的に進めることで、ピーク電力時の使用電力低減に努めます。

2 家電製品の節電方法をホームページで紹介

パソコン・テレビ・冷蔵庫・エアコン・洗濯乾燥機など主な家電製品の上手な節電方法をホームページで公開しています。

パソコンでは、省電力モードの設定やバッテリー駆動による電源の節約方法、冷蔵庫では、季節による温度調節の仕方や詰めすぎの禁止、エアコンでは、フィルターのこまめな掃除や、暖房時に1℃低め、冷房時に1℃高めにすれば約10%節電できることなどを紹介しています。

このホームページは、「総合お客様サポートサイト」や「東日本大震災に関する当社グループの活動と東芝製品の節電方法」から案内しています。

http://www.toshiba.co.jp/csqa/contact/support/info/setsuden.htm
(家電製品の上手な節電方法について)

4 電力システム復旧へ向けた当社の対応

1 福島原子力発電所の安全確保に向けた協力支援

24時間体制の対策と技術者の派遣

福島第一原子力発電所の安全確保に向けては、地震発生直後から本社および原子力事業のエンジニアリング拠点である横浜市の磯子エンジニアリングセンターに専門の対策チームを設け、24時間体制で情報の収集・分析や対策の立案を進めています。

そうしたなかで、政府と東京電力からの要請を受け、原子力技術者を東京電力本店、福島第一・第二原子力発電所に派遣し、技術的な支援・検討を行っています。また、東北電力女川原子力発電所にも人員を派遣し、協力しています。

米国グループ会社などを含む1,900人体制で対応

ウェスチングハウス社、原子炉供給パートナーであるショー・グループ、原子力関連機器の大手メーカーであるバブコック&ウィルコックス社(B&W社)、米国の大手電力会社であるエクセロン社の協力を得て、5月23日時点では技術者を中心に1,900人を超える体制で対応しています。このうち、現地で支援活動にあたった人数は累計で1,200人を超え、約400人が毎日支援作業を行っています。

復旧のための資機材を提供・納入

東芝は、東京電力に警報付ポケット線量計を提供したほか、冷却水ポンプ用電動機、バッテリー、水中ポンプ、変圧器・分電盤・電源ケーブルなどを納入しました。さらに東芝を通じて、ウェスチングハウス社は燃料プールなどの状況確認が可能な無人ヘリコプターとその運用サービスを東京電力に納入しました。

総合マネジメントプランの提出

東京電力の要請に基づき、ウェスチングハウス社、ショー・グループ、B&W社、エクセロン社とともに、冷温停止などの安全確保に関する短期的対応と燃料取り出し、瓦礫除去、放射性廃棄物処理、環境モニタリングなどの総合的なマネジメントプランを提出しました。

安定化に向けた活動

東京電力が策定した事故収束に向けた工程表に基づき、海外企業の協力を得て、放射能を帯びた滞留水の処理システムの計画を取りまとめ、設置工事を進めています。

また、放射線量率を測定し可視化できるガンマカメラと、その搭載が可能で瓦礫や段差も乗り越えて走行できる自走式クローラ台車を開発。それらは、福島第一原子力発電所の原子炉建屋内の作業環境の把握のために使用されました。

福島第一原子力発電所で使用された
放射線量率を可視化できるガンマカメラ

2 東北・関東地域における電力供給不足の解消に向けた支援

政府、電力会社が、東北・関東地域に広がる電力供給不足を解消する努力をしているなかで、東芝グループは200人を超える対策チームで、電力会社の要請に基づいて、最優先に対応しています。

活動の内容は、東京電力・東北電力の被災した火力発電所と変電所・開閉所など送変電設備の早期復旧支援、定期検査中の火力発電所の早期運転再開に向けた技術員の派遣や部品・修理品の納期短縮、休止中の火力発電所の運転再開に向けた支援などです。さらに、緊急電源としてガスタービン発電設備の設置にも協力しています。これらによって、2011年夏季の電力使用のピーク時までに、東京電力・東北電力の管内で、東芝の支援担当分として約1,000万kWの復旧に貢献していきます。

今後も東芝グループを挙げて、技術面でのサポートや設備の点検・修理、必要部品の早期供給などの支援を実施していきます。

低炭素発電技術で持続可能な社会を構築

再生可能エネルギーの推進

火力発電の高効率化、今後の安全基準見直しに対応した原子力の安全性強化に加えて、さまざまな再生可能エネルギーの強化に取り組んでいきます。

太陽光発電

太陽光発電では、国内電力会社向けにメガソーラーを納入しています。2011年度中には、東北電力(株)の八戸太陽光発電所が運転を開始する予定です。同発電所は、発電出力1,500kWで、一般家庭500世帯分の年間電力使用量をまかなえ、年間約800トンのCO_2削減効果が見込めます。

東北電力株式会社　八戸太陽光発電所

水力発電

水力発電では、日本はもとより、世界40カ国以上に納入しています。2005年に電力需要が旺盛な中国に製造拠点を設置。中国国内だけでなく、各国へ大容量の水力発電設備を供給していきます。

地熱発電

地熱発電では、2011年4月にニュージーランドのテミヒ地熱を受注しました。今後は新興国向けにも供給を拡大し、電力需要の拡大と地球温暖化防止に貢献していきます。

東芝が発電設備を納入しているヘリシェイディ地熱発電所(アイスランド)

風力発電

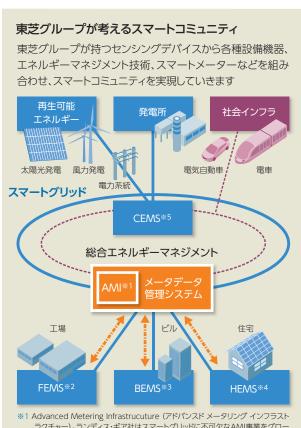
風力発電では、韓国風車メーカーUnison社と業務提携し、ダイレクトドライブ・高効率風車を販売・共同開発していきます。

スマートコミュニティ事業の推進

省エネルギーと、快適性および利便性、安全・安心を両立させた新しい街づくりをめざして、エネルギーから情報・セキュリティ、上下水道、交通、医療までの複合ソリューションをクラウドシステムも活用して提供していきます。

2011年度にはスマートメーターのリーディングカンパニーであるスイスのランディス・ギア社の全株式を取得、世界各国でのスマートコミュニティの実証事業の取り組みなどを通して、持続可能な社会の構築に貢献していきます。

東芝グループが考えるスマートコミュニティ

東芝グループが持つセンシングデバイスから各種設備機器、エネルギーマネジメント技術、スマートメーターなどを組み合わせ、スマートコミュニティを実現していきます

※1 Advanced Metering Infrastrucuture (アドバンスド メータリング インフラストラクチャー)。ランディス・ギア社はスマートグリッドに不可欠なAMI事業をグローバルに展開

※2 Building Energy Management System(ビル エネルギー マネージメントシステム)

※3 Factory Energy Management System(ファクトリー エネルギー マネージメントシステム)

※4 Home Energy Management System(ホーム エネルギー マネージメントシステム)

※5 Community Energy Management System(コミュニティ エネルギー マネージメントシステム)

(関連報告　P37参照　「環境 Green by Technology」)

4事業分野で「地球内企業」として社会に貢献していきます

東芝グループが認識している世界の重要課題

エネルギー・水・食糧不足への対策

- 新興国の経済高成長による需要急増への対応
- 貧困地域における、生命維持に必要な資源の確保と供給

環境負荷の低減

- 地球規模での温暖化防止、環境リスク低減
- 省資源、リサイクル、資源枯渇の防止

少子高齢化への対応

労働力の確保、社会福祉制度の充実

医療・教育の充実

機会の均等、公平なアクセス

ICT（情報通信技術）の高度利用

- デジタルデバイドの防止
- 情報セキュリティの確保、サイバーテロの防止 など
- デジタル・ネットワーク化の推進

事業

社会インフラシステム事業

火力・原子力発電や水力・太陽光などの再生可能エネルギーの推進で、世界で拡大する電力需要と地球温暖化防止に対応しています。また、安全で便利なエレベーターなどを提供するほか、最先端の医療画像診断装置でヘルスケアに貢献しています

電子デバイス事業

NAND型フラッシュメモリをはじめとする半導体や、液晶ディスプレイなど、最先端技術を駆使した製品を提供しています

デジタルプロダクツ事業

低消費電力の液晶テレビ、世界最軽量モデルのノートパソコン、企業向けSSDなど、環境性能の高い製品を提供しています

家庭電器事業

国内ではモータや冷却、コンプレッサ、実装の技術力でNo.1商品を創出。海外では地域特性に応じた製品を開発していきます

注）円グラフは事業別の連結売上高構成比と従業員数構成比（2010年度）
（売上高構成比：その他5%、従業員数構成比：全社共通およびその他9.5%）

東芝グループは、社会インフラシステム、電子デバイス、デジタルプロダクツ、家庭電器という
4つの分野で、さまざまな製品・サービスをグローバルに提供しています。
事業活動にあたって、ステークホルダーの関心事を把握し、
社会的な課題の解決に向けて責任を果たしていきます。

特集

ISO26000を活用したCSRマネジメント強化

東芝グループは、2004年に国連グローバル・コンパクトに参加し、グローバル・スタンダードに沿ったCSR経営をめざしてきました。「東芝グループCSRレポート」2010年度版では、ISO/DIS26000の照会原案を基にして7つの中核主題に基づく報告様式を取り入れました。さらにCSR経営を強化していくために、2010年度からISO26000をマネジメントに取り込む活動を開始しました。

ISO26000 7つの中核主題

組織統治

組織統治

人権

デューデリジェンス／人権に関する危機的状況／加担の回避／苦情解決／差別および社会的弱者／市民的および政治的権利／経済的、社会的および文化的権利／労働における基本的原則および権利

労働慣行

雇用および雇用関係／労働条件および社会的保護／社会対話／労働における安全衛生／職場における人材育成および訓練

環境

汚染の予防／持続可能な資源の利用／気候変動の緩和および気候変動の適応／環境保護、生物多様性、および自然生息地の回復

公正な事業慣行

汚職防止／責任ある政治的関与／公正な競争／バリューチェーンにおける社会的責任の推進／財産権の尊重

お客様への対応(消費者課題)

公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、および公正な契約慣行／消費者の安全衛生の保護／持続可能な消費／消費者に対するサービス、支援、並びに苦情および紛争の解決／消費者データ保護およびプライバシー／必要不可欠なサービスへのアクセス／教育および意識向上

コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

コミュニティへの参画／教育および文化／雇用創出および技能開発／技術の開発および技術へのアクセス／富および所得の創出／健康／社会的投資

注) 中核主題・課題は(財)日本規格協会「ISO26000:2010」を参考にしています

「国連グローバル・コンパクト(GC)」の10原則

人権 企業は、
- 原則1: 国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重し、
- 原則2: 自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。

労働基準 企業は、
- 原則3: 組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持し、
- 原則4: あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持し、
- 原則5: 児童労働の実効的な廃止を支持し、
- 原則6: 雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。

環境 企業は、
- 原則7: 環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持し、
- 原則8: 環境に関するより大きな責任を率先して引き受け、
- 原則9: 環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである。

腐敗防止 企業は、
- 原則10: 強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである。

「7つの中核主題の推奨項目」とグループの取り組み状況を照合しました

ISO26000が定める「関連する行動及び期待」を基に(株)クレイグ・コンサルティングがオリジナルに設定した235の推奨項目について、直訳的な表現からコーポレート部門およびカンパニーなどが理解できる表現に整えていきました。

東芝の対応　グローバル・スタンダードに先行して取り組み、先進のCSR経営を実践

1. 2010年 6月　CSRレポート2010は、ISO項目ごとで報告
2. 2010年 10月～　ISO26000 7つの中核課題に基づき取り組み状況を確認

~2010年12月

1st STEP コーポレート部門で評価

外部コンサルティング会社に、ISOの実施状況を説明し、評価

235項目の評価シート

235項目の実施状況をCSR推進室で評価、次にコーポレート部門で再評価しました

東芝グループの実施状況を235項目に関し、CSR推進室で実施状況を評価しました。自社の内部的な評価でなく、客観的なものにするため、1項目ずつ実際の取り組み状況をコンサルティング会社に説明し、判断しました。

評価は、①実施済み②未対応③カンパニーなどに要確認④非該当の4段階です。①の実施済みについては、A:グローバルで管理(5点):東芝および国内グループ会社で管理(4点)、C:東芝で管理(3点)について評価しました。

さらに、この評価に基づき、法務部、多様性推進部、環境推進部など関連コーポレート部門と全項目について、再度評価しました。この結果、実施項目が189項目、カンパニーおよび国内外の主要グループ会社へ確認を必要とする項目などを46項目と分類しました。

評価の事例

[項目] **環境:気候変動への適応**
国際的に合意されている基準で規定されている方法をできる限り用いて、顕著な温室効果ガス排出に関して、測定、記録および報告

[評価] カンパニーなどの温室効果ガスの排出データを管理し、公開しているため、5点(満点)とした。

[項目] **人権:デューディリジェンス**
組織内の当事者およびその組織に蜜に関連している当事者に有意義な手引きを示せるような、その組織の人権方針

[評価] コーポレートレベルでは、実施されているが、カンパニーなどの実施状況について、確認が必要と判断し、3点とした。

関係者からのメッセージ

抽出した課題を優先化し、中期計画策定を期待

2010年8月から東芝グループの取り組みを支援してきました。今後、CSRのグローバル先進企業として業界を牽引していくために、次の事項の推進を期待します。

第一に、今回抽出された課題について、優先順位をつけて3ヵ年程度の実行計画を策定して取り組むことです。第二に、それぞれの課題についてステークホルダーとの対話を積極的に展開することを期待します。

これらを着実に取り組んでいくことで、東芝グループと社会が持続性を持って発展し、東芝グループのCSR経営がさらに深化していくと考えています。

(株)クレイグ・コンサルティング
代表取締役
小河 光生様

~2011年2月

2nd STEP カンパニー・主要グループ会社で確認

課題を中期的なKPIとして検討していきます

第1ステップで特定した要確認項目について、カンパニー・主要グループ会社に対して確認を行いました。

全体的にはコミュニティへの参画およびコミュニティの発展の項目も従来の社会貢献活動の領域から拡大しており、今後の課題として取り組んでいく項目が評価できました。また、サプライチェーンの取り組みは、従来の枠組みを強化し、人権などの評価基準を定めていく必要があります。

コーポレート部門でグループ会社の状況を要確認と判断した項目について、カンパニーCSR関連部門に確認

重要検討要素

1 **コミュニティ参画および発展のための実施事項の明確化と推進**

2 **サプライチェーンの人権、労働管理の枠組み構築**

毎年CSRの重要項目について、KPIを設定していますが、今回抽出された項目について中期的なKPIとして設定し、取り組んでいきます。

有識者からのメッセージ

取り組みの積極的な情報発信を期待

東芝グループは、ISO26000の発行を先取りし、2010年度より、同規格の7つの中核主題に基づきCSR課題を整理したうえで、重要検討要素を抽出し、同グループの取り組み状況を精査されています。その上で、取り組みが徹底していないところにKPIを設定するなど、対処方針も設けています。関心は高いものの、現時点でISOをどう活用していくかを迷っている日本企業が多いようです。そのためにも、東芝グループの現在の取り組みを積極的に情報発信していただきたいと思います。具体的な改善結果が出ていなくても、プロセスを開示することが重要です。

サプライチェーンや人権、コミュニティ参画および地域の発展など従来の発想では、企業にとって難しい課題もISO26000は推奨しています。すぐに問題が解決できないかもしれませんが、中長期の視点を持ちながら、ステークホルダーとのダイアログや地域とのより密接なかかわりを通じて、課題を明らかにして実行すべきことを明確にして、一歩ずつ前進していくことを期待しています。

CSOネットワーク
共同事業責任者
黒田 かをり様

3rd STEP 東芝グループ共通の主要指標(KPI)を設定

2010年度の主な実施項目と2011年度の目標・計画

大項目	小項目	2010年度の目標・計画	2010年度の主な実施項目
組織統治	CSRマネジメント	全カンパニーでCSR重点テーマを推進	•3ヵ月ごとに全カンパニーCSR推進責任者に対し進捗状況を確認 •CSR大会の開催(12月) •職場単位でインテグリティ職場ミーティングを実施(2010年7月から3回実施)(日本国内)
	コーポレート・ガバナンス	改正開示府令に基づく適切な開示の推進、独立役員による監督を通じ、透明性の高い経営の推進	改正開示府令に基づき新たに開示が必要となった事項を有価証券報告書などに記載。東京証券取引所に届け出ている独立役員による取締役会などを通じての監督実施
	ステークホルダーとの対話	当社の経営方針・戦略について浸透を図るため、国内外投資家とのコミュニケーションを深耕、投資家・証券アナリストへの情報発信強化を継続	2011年5月に社長が経営方針を説明し、その内容を投資家情報ホームページで国内外に動画配信。その他、株主通信の発行(2010年度3回)、配当に関する書状(2010年度2回)、投資家とのミーティング(延べ約950件)を国内外で実施。個人向けには、IRイベントにおいて事業部門からLED照明の事業を説明
		従業員満足度調査の実施、任意参加の従業員と社長が対話する場(きらめきフォーラム)の提供、経営層の製造現場巡回による従業員との対話	•従業員満足度調査(TEAM サーベイ)の実施(7月) •きらめきフォーラムの開催(9月実施)<全国から約200人の女性が参加> •イノベーショントップ巡回の実施<2010年度　国内外60回以上巡回>
人権/労働慣行	人権の尊重・差別の禁止	人権啓発活動の推進継続	•入社時、昇格・役職任命の前後で人権教育を実施 •12月のCSR月間に、人権講演会(テーマ: パワーハラスメント)を実施
	人財の育成	海外現法従業員向けの教育制度の充実、国内外を問わず参加できる従業員研修の充実	グローバル合同研修として、イノベーションリーダー教育やプロジェクトマネジメント教育などを実施
	ダイバーシティ(多様性)の推進	多様性を受容・尊重する組織風土の醸成	•ダイバーシティを経営戦略と位置づけ、経営トップ自ら社内外へ情報発信 •ダイバーシティを拡大し組織の総合力を高めるために、チーフ・ダイバーシティ・オフィサーを設置 •役職者向けダイバーシティ教育を拡充
		外国籍従業員採用の拡大	国外の大学を卒業する学生を直接採用するグローバル採用を展開。各種研修を実施し、働きやすい職場づくりを推進
		全国内グループ会社での障がい者法定雇用率(1.8%)の達成	東芝単独　1.92%(国内東芝グループ　2.24%)(2011年4月現在)を実現し、法定雇用率を達成
		高齢者の働く意欲・能力に応じた雇用の場の提供の継続	雇用延長制度の運営を継続
	多様な働き方の支援	時間外労働削減に向けた取り組みの実施	勤務実態の可視化推進の一環として、勤務実績に関する情報を上長と従業員に自動配信する「勤務実績配信システム」と勤務状況を赤黄青の3色で表示することで時間外労働時間に対する注意を促す「勤務実績状況表示システム」を導入
		各人のライフステージに合わせ、自由に勤務体系を選択できる環境、組織風土の醸成	•東芝横浜事業所内に保育園(きらめキッズ)を開園(2011年4月) •介護トライアルセミナーの実施
	従業員の安全と健康	安全な職場環境づくり(OHSAS18001既取得会社の認証更新、新規取得1社、会社統廃合1社:合計116社)	2010年度末OHSAS取得対象連結子会社111社が認証維持・取得 (2009年度末116社から新規取得会社4社、減少9社<会社合併・終息5、製造中止2、連結外へ2>)
		グローバル安全関連指標の収集(海外OHSAS対象会社42社)	海外OHSAS対象会社41社(製造中止で1社減)に対し、休業以上災害数(休業1日以上災害数)、延べ総労働時間など関係指標を収集。2009年休業以上災害度数率(注)1.52(2009年度国内グループ0.17) 注) (100時間×「2009年1月〜12月 1日以上の休業労働災害件数」/「延べ労働時間数」)
		•脳血管疾患・心疾患のハイリスク者基準の作成 •メンタルヘルスにおける復職支援強化、勤務管理・労務管理強化の施策作成	•ハイリスク者対策検討PJにて、脳・心臓疾患の発症リスクの高い従業員に対する就業制限等の基準を制定 •メンタルヘルスPJによる「メンタル不調者の職場復帰プログラム」の見直し。昇格者や管理者に対しセミナーを開催
環境	環境マネジメント強化	「環境ビジョン2050」を軸にした施策の展開	総合環境効率の目標を達成
		生物多様性保全活動の強化	•東芝グループ生物多様性ガイドラインに基づき、代表事業場の生物多様性評価、WET (Whole Effluent Toxicity)手法による排水管理の試み、LIME (Life cycle Impact assessment Method based on Endpoint modeling)に基づく製品別の見える化・影響分析などの施策を展開
	環境調和型製品の提供	環境調和型製品の売上高比率を60%に拡大	環境調和型製品の売上高比率70%。目標を達成。製品開発サイクルの長い社会インフラ製品の改善が進み目標を達成
		エクセレントECP創出件数15製品	エクセレントECP創出件数16製品。パソコンや空調機器など環境性能No.1製品のラインアップが拡充し目標を達成
		製品に含まれる特定15物質全廃(不含比率100%)	製品に含まれる特定15物質の不含製品比率100%。出荷全製品での不含の確認が完了し、第4次環境アクションプランの目標を達成
		エコプロダクツによるCO_2排出抑制効果630万トン	エコプロダクツによるCO_2排出抑制効果400万トン。2008年からの世界経済の急激な悪化により目標に未達。対前年度実績60万トンの増加に留まる
	環境に配慮した事業プロセス	エネルギー起源CO_2排出量生産高原単位削減率45%	エネルギー起源CO_2排出量生産高原単位削減率48%。計画的な省エネ施策の推進・実行により目標達成
		化学物質排出量削減率50%	化学物質排出量削減率28%。目標に未達。設備投資が実施できなかった事業による排出削減施策の遅れが原因
		使用済み製品再資源化量拡大率160%	使用済み製品再資源化量拡大率283%。国内におけるエコポイント制度延長(2011年3月末まで)による買換需要、欧米の回収量増加により目標を達成
		水受入量生産高原単位削減率9%	水受入量生産高原単位削減率29%。目標を達成。排水処理回収装置の導入による水再利用を推進
	環境コミュニケーションの推進	環境レポート、ホームページでの環境訴求強化	•「第14回環境コミュニケーション大賞」地球温暖化対策報告大賞(環境大臣賞)を受賞 •東洋経済「第14回環境報告書賞・サステナビリティ報告書賞」(環境報告書部門)特別賞を受賞
		環境広告、広報の戦略的実施、展示会での環境訴求	国内外展示会(第20回東芝グループ環境展、エコプロダクツ2010、第7回エコプロダクツ国際展(インド)、生物多様性交流フェアなど)での環境訴求、積極的な広報活動の実施

評価: ◎目標以上(※数値は120%以上) ○目標通り △未達成

評価	数値			掲載ページ	2011年度の目標・計画
	目標	結果	単位		
○	100※	100※	%	P21～22	全カンパニーでCSR重点テーマを推進
○	100※	100※	%	P23	改正開示府令に基づく適正な開示の継続、間接ガバナンスに関する運用強化、取締役会の適切な運営の継続
○	100※	100※	%	P24	当社の経営方針・戦略について浸透を図るため、国内外投資家とのコミュニケーションを深耕、投資家・証券アナリストへの情報発信強化を継続
○	100※	100※	%		従業員満足度調査の実施、任意参加の従業員と社長が対話する場(きらめきフォーラム)の提供、経営層の製造現場巡回による従業員との対話、各ステークホルダーとの定期的な対話会の開催
○	100※	100※	%	P25～29	人権啓発活動の推進継続
○	100※	100※	%		教育プログラムの充実と確実な遂行
○	100※	100※	%		性別／国籍／障がいの有無／年齢にかかわらず活躍できる環境づくり 1)女性の活躍支援(研修、きらめきフォーラム) 2)海外大学からの採用強化、採用対象国拡大、教育拡充 3)全国内グループ会社で法定雇用率(1.8%)以上の障がい者の雇用を継続
○	100※	100※	%		
○	1.8	1.92	%		
○	100※	100※	%		
○	100※	100※	%		•定期的な労働時間実績の把握と職場ごとの取り組み促進を継続 •ワーク・スタイル・イノベーション研修の実施を継続
○	100※	100※	%		介護における仕事と家庭の両立支援策の具体化
○	111	111	会社数	P30	重篤な災害の原因となる危険源管理の徹底 (リスクアセスメント評価レベル最大リスクの0化: 国内)
○	100※	100※	%		海外安全施策推進による休業度数率の削減
○	100※	100※	%		•生活習慣病(脳・心臓疾患)対策: ハイリスク者への重点支援実施のツール提供 •メンタルヘルス対策: メンタル不調者の職場復帰プログラムの見直し
○	2.0	2.26	ファクター	P31～38	「環境ビジョン2050」の達成に向けた施策の強化と環境訴求の展開
○	100※	100※	%		事業場を基点とした地域連携による生物多様性保全活動の推進
○	60	70	%		環境調和型製品の売上高比率を70%に拡大
○	15	16	製品数		エクセレントECP創出件数20製品
○	100	100	%		製品に含まれる特定15物質全廃(不含比率100%)継続
△	630	400	万トン		エコプロダクツによるCO_2排出抑制効果680万トン
○	45	48	%		エネルギー起源CO_2排出量生産高原単位削減率44% (東日本大震災の影響分析をふまえた省エネ活動などの推進)
△	50	28	%		化学物質排出量削減率52%
◎	160	283	%		使用済み製品再資源化量拡大率170%
◎	9	29	%		水受入量生産高原単位削減率9.5%
◎	100※	100※	%		環境レポート、ホームページでの環境訴求強化
○	100※	100※	%		環境広告、広報の戦略的実施、展示会での環境訴求

※ 定性的評価であるため、目標値を100%と設定し、著しい進捗については◎(120%以上)、目標通りについては○(100%以上120%未満)、未達成については△(100%未満)と評価しました

3rd STEP 東芝グループ共通の主要指標(KPI)を設定

2010年度の主な実施項目と2011年度の目標・計画

<table>
<tr><th>大項目</th><th>小項目</th><th>2010年度の目標・計画</th><th>2010年度の主な実施項目</th></tr>
<tr><td rowspan="9">公正な事業慣行</td><td rowspan="3">リスク・コンプライアンス</td><td>グループ・グローバルでのガイドライン徹底の強化(自主監査など)</td><td>「同業他社との接触に関するガイドライン」および「外国公務員等対応ガイドライン」に基づく自主監査</td></tr>
<tr><td>海外現地法人におけるリスク・コンプライアンス施策の強化</td><td>地域特性を考慮したセミナーの開催</td></tr>
<tr><td>リスク・コンプライアンス教育の継続展開(階層別教育、e-ラーニングなど)</td><td>●新入社員教育、新任管理者教育などの階層別教育の実施
●全従業員向けe-ラーニングの継続実施</td></tr>
<tr><td rowspan="2">公正な競争・取引</td><td>調達先におけるISO14001に準拠したグリーン度(当社基準)取得率の向上</td><td>2010年度の取引先のグリーン度の優先取引先　93.9%を達成(Sランク84%とAランク9.9%の合計)
※2009年度の取引先のグリーン度の優先取引先　93.8% (Sランク81%とAランク12.8%の合計)</td></tr>
<tr><td>グループ調達遵法監査体制の強化継続</td><td>事業場調達プロセス改善プロジェクト(10テーマ)の実施。『ビジネスシステム構築ガイド(調達編)』の監修完了。グループ調達遵法教育を実施(受講者12,674人)</td></tr>
<tr><td>情報の保護・管理</td><td>情報セキュリティ管理の推進継続</td><td>●グループ会社を含めた約17万人に情報セキュリティ・個人情報保護教育を実施
●情報セキュリティに関する自主監査を実施(国内グループ会社194社、海外グループ会社213社)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">知的財産の保護</td><td>ブランド保護・模倣品対策の継続推進</td><td>現地の取締行政当局と協力して積極的に、模倣品撲滅活動の推進および税関登録国の拡充を実施。2010年度に当社が対応した模倣品事件数は過去最高を達成</td></tr>
<tr><td>知的財産に関するリスク管理強化と教育の継続推進</td><td>グループ会社でのソフトウェアの適正管理のための関連規程の整備を推進。東芝およびグループ会社において、ソフトウェアの適正管理のための教育と自主監査を推進</td></tr>
<tr><td rowspan="9">お客様への対応(消費者課題)</td><td rowspan="3">製品の品質向上・安全性の確保</td><td>電気用品安全法の啓発と遵法監査の実施継続(電安法教育受講率の向上)</td><td>東芝および東芝グループ会社の従業員と海外現地法人日本人駐在者を対象に「電安法 e-ラーニング」を実施(受講対象者約10万3千人に対し、受講率は99.9%)</td></tr>
<tr><td>東芝グループ品質力の向上</td><td>●品質力調査の企画・調査実施
●海外現地法人の視察と品質状況の確認(タイ現地法人3社、中国現地法人3社)
●モノづくり強化巡回品質検討会の実施(国内3拠点巡回)</td></tr>
<tr><td>品質人財育成教育の推進継続(品質成熟度向上をサポートするための講座を整備)</td><td>●第1期FMEAインストラクター20人を認定し、インストラクターによる社内教育を開始
●品質に関する講座を22種類展開し、785人受講</td></tr>
<tr><td>製品事故・不具合発生時の対応</td><td>消費生活用製品安全法に基づく事故情報の開示(100%の情報開示継続)</td><td>●東芝ホームページの重大製品事故情報一覧に、製品起因が疑われる事故21件、製品起因か否か特定できない事故36件、合計57件を掲載
●消費者庁で公表された東芝製品に関する重大製品事故情報はすべて東芝ホームページに掲載</td></tr>
<tr><td rowspan="4">お客様満足(CS)の向上VOCに基づく製品・サービスの改善</td><td>CS推進に関する自主監査レベルの向上</td><td>CS推進に関する自主監査項目を、ISO26000に基づき変更して実施。「消費者課題に関する教育および意識向上(情報開示など)」については、海外グループ会社の実施度向上が課題</td></tr>
<tr><td>●個人ユーザー向けのアフターサービス満足度の向上(コールセンター、修理サービスなど)
●国内の各都市で東芝グループ合同のフィールドエンジニア向け教育を実施</td><td>●コールセンターの品質向上のために個別巡回とベンチマーク調査結果に基づく改善施策の徹底。修理スピード向上のため、人員増強や遅延のない部品供給管理の徹底を実施
●地域に密着した「東芝グループCSサービス会」を設置。フィールドエンジニア向けの合同教育を14都市17回実施。250人以上が受講</td></tr>
<tr><td>社内電話応対コンクールの定期的な開催と外部コンクールへの参加</td><td>●グループ内の電話応対スキル向上のため、「電話応対コンクール」を開催し、17コールセンターのオペレータ22人が参加(2011年2月)
●2010年度コンクールの優秀者3人が日本電信電話ユーザ協会主催のコンクールにも参加。1人が東京南地区大会で審査員特別賞を受賞</td></tr>
<tr><td>家電製品の取扱説明書の評価指標の整備と、「日本マニュアルコンテスト」への応募定着化</td><td>●取扱説明書の改善達成度を、定期的なVOC調査で評価、改善施策・評価シートを作成する仕組みを構築し、定常化
●日本マニュアルコンテスト2010において、デジタル複合機のクイックスタートガイド冊子マニュアルが、活用マニュアル第1部門　部門優良賞を受賞</td></tr>
<tr><td>ユニバーサルデザインの推進</td><td>●新規採用者へのe-ラーニングを実施(受講率95%以上)
●UDアドバイザーなど実ユーザを開発プロセスに参画させた商品開発(5件以上)</td><td>●新規採用者へのe-ラーニングを実施:受講率98.7%
●UDアドバイザーを活用した商品評価実績:10件</td></tr>
<tr><td rowspan="3">コミュニティへの参画およびコミュニティの発展</td><td rowspan="2">社会貢献活動</td><td>東芝グループ全社施策の推進(科学教育、分解ワークショップ、150万本の森づくり、ピンクリボン)継続(参加従業員3,000人以上)</td><td>従業員の参加2,873人(東日本大震災を受けて3月開催予定だったイベントを中止したため目標に未達)</td></tr>
<tr><td>東芝グループ各地域による社会貢献活動の推進継続(参加従業員9万人以上)</td><td>世界の東芝グループ223社(1,290件)で11万8千人以上が参加</td></tr>
<tr><td>被災地への支援</td><td>被災地への適切な支援継続</td><td>災害地支援5件実施(パキスタン、中国、インドなどで発生した洪水・土石流災害被害。オーストラリアの水害。ブラジル南東部での水害による被害。ニュージーランドでの地震被害。東日本大震災)</td></tr>
</table>

評価: ◎目標以上(※数値は120%以上) ○目標通り △未達成

評価	数値 目標	数値 結果	数値 単位	掲載ページ	2011年度の目標・計画
○	100※	100※	%	P39〜40	グループ・グローバルな各種コンプライアンス施策の推進
○	100※	100※	%		
○	100※	100※	%		コンプライアンス教育の継続展開
○	100※	100※	%	P41	サプライチェーンの社会的責任の遂行(紛争鉱物問題に対する対応整備)
○	100※	100※	%		グループ調達遵法監査体制の強化継続(グループ会社監査プログラムの実施)
○	100※	100※	%	P42	情報セキュリティ管理の推進継続
○	100※	100※	%		ブランド保護・模倣品対策の継続推進
○	100※	100※	%		知的財産に関するリスク管理強化と教育の継続推進
○	99.5	99.9	%	P43〜44	電気用品安全法の啓発と遵法監査の実施継続(電安法教育受講率の向上)
○	100※	100※	%		東芝グループ品質力の向上(品質経営度調査の社内適用とフィードバック、社内品質力調査との連携と調査の一元化)
○	100※	100※	%		品質人財育成教育の推進継続(品質教育の効果把握、グローバル人財強化の把握)
○	100	100	%		消費生活用製品安全法に基づく事故情報の開示(100%の情報開示継続)
○	100※	100※	%	P45〜46	個人のお客様のアフターサービスの顧客満足度の向上
○	100※	100※	%		
○	100※	100※	%		法人のお客様向けコールセンターの対応品質向上(教育の浸透)
○	100※	100※	%		アジア・新興国市場向け商品およびアフターサービスの顧客満足度の向上
◎	100※	120※	%		●グループ横断的な社内UD事例の共有(12件以上) ●UDアドバイザーの活用などUD評価(10件以上)
△	3,000	2,873	人	P47〜50	東芝グループ全社施策の推進(科学教育、分解ワークショップ、150万本の森づくり、ピンクリボン)継続 (参加従業員3,000人以上)
◎	90,000	118,000	人		東芝グループ各地域による社会貢献活動の推進継続(参加従業員10万人以上)
○	100※	100※	%		被災地への適切な支援 (東日本大震災の支援対応)

※ 定性的評価であるため、目標値を100%と設定し、著しい進捗については◎(120%以上)、目標通りについては○(100%以上120%未満)、未達成については△(100%未満)と評価しました

組織統治

2010年度の主な進捗・成果

ISO26000に照らしてCSRに関する取り組み状況とKPIを検証 ▶P.13

従業員へのCSR浸透施策の一環としてインテグリティ・ミーティングを実施 ▶P.22

CSRマネジメント

CSRを経営そのものと位置づけて活動しています

東芝グループは「CSR経営の推進」を経営方針の柱の一つに据えて、活動しています。CSR経営を推進するうえでは"インテグリティ"をキーワードとしています。

東芝グループが考える"インテグリティ"

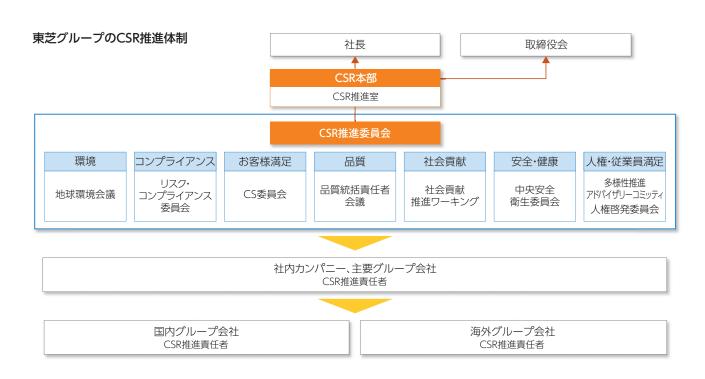
1. 社会に対して誠実に向き合い、積極的に責任を果たす
   地球温暖化など社会的な課題に対して、真摯に向き合い、事業を通じて貢献していく
2. 経営や財務の健全性を追求する
   経営の健全性については、生命・安全、コンプライアンスを徹底し、社会から信頼される企業をめざす

CSR推進委員会で重点テーマをKPIとして決定し推進します

社長の出席のもとに、CSR本部長をはじめ、関係役員で構成するCSR推進委員会を開催し、東芝グループの活動方針を審議・決定します。決定した方針に沿って、地球環境会議、リスク・コンプライアンス委員会、CS委員会など(図参照)が、各所管のテーマごとに計画を策定し推進しています。

社内カンパニー・工場など事業場、国内外のグループ会社では、それぞれCSR推進責任者を選任して活動しています。また毎月、人事・多様性・環境・調達などCSR関連部門が出席するコーポレートCSR会議を開催し、活動内容を確認しています。

社長をはじめ東芝グループの全員が年間を通じてCSRへの意識を高めています

東芝グループの全員がCSRへの意識を高めて取り組みを進めていくために、4月・10月の期初訓示をはじめ、7月の会社記念式、年頭挨拶などを通じて、社長がCSR経営の方針を経営幹部に説明。その概要を、国内グループ会社や海外現地法人にも職制を通じてや社内報などで周知しています。また、新入社員・新任役職者など階層別にCSR教育を行うとともに、環境・情報セキュリティ・技術者倫理・人権などテーマ別のe-ラーニングを通年で実施しています。

東芝グループのCSR推進体制

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/governance/index_j.htm

毎年12月を東芝グループのCSR月間と定めて活動しています

2006年度から、毎年12月を東芝グループのCSR月間と定めています。期間中、CSRへの取り組みについて総点検するとともに、CSR大会など各種全社行事や、グループ会社・事業場ごとの社会貢献活動などを集中的に実施しています。

従業員一人ひとりのCSR自己点検として、11月から1月には、輸出管理、情報セキュリティと個人情報保護、技術者倫理、著作権、電気用品安全法のe-ラーニングを実施しました。また「インテグリティ職場ミーティング」や、ISO26000に基づくカンパニー・主要グループ会社の自己点検（P13参照）を行いました。

12月8日にはCSR大会を開催し、東芝グループの経営幹部と労働組合代表、合わせて700人が参加。安全・健康、環境、社会貢献に関する優秀事例の表彰と代表事例の紹介を行い、CSR活動事例を共有しました。

CSR月間の社内ポスター

東芝グループCSR大会での優秀事例表彰

さまざまな点検や監査を実施して、CSRの取り組み状況を確認しています

経営監査部が実施している経営監査において、国内外のグループ会社を対象に、重点テーマへの取り組みの進捗状況を確認しています。

2010年度はISO26000の推奨項目について、東芝グループの取り組み状況やKPI※を評価・点検しました（P13参照）。

また海外の連結子会社に対しては、国連グローバル・コンパクトの10原則の定める項目に基づいて「人権」「労働基準」などの内容を盛り込んだCSR調査を毎年実施しています。

さらに「環境」に関しては社内環境監査を通じて、「腐敗防止」については法務部が海外現地法人の責任者などへ直接、ガイドラインの遵守を指示しています。毎年実施している従業員意識調査においてもCSRにかかわる項目を設定して取り組み状況を確認しています。

これらの取り組みとともに、東芝グループの方針・計画を確実に実行していくために、社長への四半期ごとの報告と半年ごとに開催するCSR推進委員会に合わせて、CSR推進室が各社内カンパニー・各社のCSR推進責任者と面談して進捗状況を確認しています。CSR推進委員会では、法務・人事など各部門が設定した重要なKPIの進捗状況をトップへ報告しています。

※ Key Performance Indicator（重点指標）

「インテグリティ職場ミーティング」を実施

“インテグリティ”の考え方を東芝グループ全体に浸透させていくために、2010年度から国内の全従業員を対象にした「インテグリティ職場ミーティング」を始めました。2010年度中に期間を区切って3回実施し、延べ24万人の従業員が参加しました。

このミーティングは、各回3つずつテーマを設定し、各職場が最も適したテーマを選んで30分程度話し合うという方法で実施。テーマとしては、違法ソフトコピー、ハラスメント、メンタルヘルス、マナー、技術者倫理などを取り上げました。

従来の一方向の教育でなく、一人ひとりの従業員が東芝グループの“インテグリティ”について考え、各自の意見を述べることで、風通しの良い職場づくりをめざしています。2011年度も継続して実施していく予定です。

組織統治

コーポレート・ガバナンス

機動性・透明性の高い経営に努めています

東芝は、委員会設置会社として経営の機動性の向上、経営の監督機能の強化、透明性の向上をめざしています。取締役会は、取締役13名中、社外取締役3名に取締役会長、社内出身の監査委員（常勤）2名を加えた6名が執行役を兼務しない体制となっています。各委員会を構成する取締役の過半数は社外取締役で、指名委員会と報酬委員会の委員長は社外取締役が務めています。

なお、社外取締役は、いずれも東京証券取引所有価証券上場規程などに定める独立役員として届出を行っています。

適正な監査を実施しています

監査委員会の職務を補助するため、監査委員会室を設置し、同室所属従業員の人事は、監査委員会と事前に協議を行っています。内部監査部門である経営監査部は、その年度の監査方針および監査計画の策定にあたって監査委員会と事前に協議するとともに、毎月2回開催する監査委員会との連絡会を通じて被監査部門についての監査前協議や監査情報の共有を行うこととしています。

これらを前提として、監査委員会は詳細な調査などを原則として経営監査部による実地調査に委ねています。経営監査部の監査結果については、監査委員会は都度報告を受けており、必要と判断した場合は、監査委員会自ら実地調査を行うこととしています。

グループ全体で内部統制の強化を図っています

東芝では、すべての役員、従業員が共有する価値観と行動規範を明確化した「東芝グループ行動基準」を制定しています。また、2006年5月の会社法施行に対応し、取締役会で内部統制システムの基本方針を決議しました。

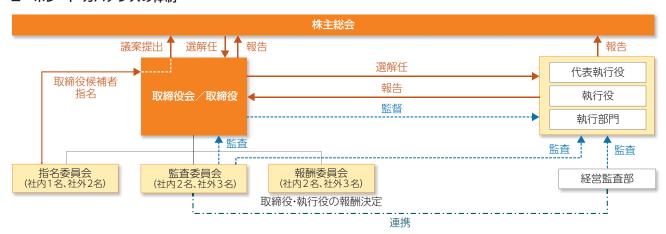
これにともなってグループ全体でシステムの充実、強化を図るために、国内の全グループ会社に対して、内部統制システムの基本方針を取締役会で決議するよう要請しました。要請に際しては、グループ会社向けに内部統制システムの基本方針や、内部統制システム構築のために必要な各種規程などのモデルを整備するなどの支援を行いました。

また、内部統制報告制度に基づき、東芝グループで対応体制を整備し、財務報告にかかわる内部統制の有効性の評価を実施しました。当社は、今後も財務報告にかかわる内部統制システムを引き続き適切に運用していきます。

役員報酬制度を導入しています

当社は、優秀な人財を確保するとともに、取締役、執行役の職務執行を有効に機能させるため報酬制度を導入しています。取締役については常勤、非常勤の別、職務の内容に応じた額を固定報酬として支給しています。

執行役については、役位に応じた基本報酬と、職務の内容に応じた職務報酬を支給しています。職務報酬の40～50%分については、全社または担当部門の期末業績に応じて0倍（不支給）から2倍までの範囲で変動させています。なお、当社では、2006年6月に役員退職慰労金制度を廃止しています。

コーポレート・ガバナンスの体制

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/governance/index_j.htm

ステークホルダーとの対話

対話を重視しながら CSR経営を推進しています

東芝グループは、株主・投資家、お客様、従業員、調達取引先、地域社会などさまざまなステークホルダーとの対話を重視して、CSR経営を推進しています。

株主様への適切な情報発信でコミュニケーションを深めています

四半期決算の内容と経営方針に基づく施策の進捗を株主通信で報告しています。2010年度は、株主様の最大関心事である剰余金の配当について、中間期として2円、期末として3円を決定した後、お知らせを郵送しました。

2010年度剰余金の配当(期末)についてのお知らせ

また、ホームページでは株主通信のウェブ版を掲載し、紙面とインターネットの両方で株主様とのコミュニケーションを深めています。

経営トップが国内外の事業場を巡回して従業員と直接対話しています

経営層と従業員が直接意見交換する機会を積極的に設けています。2005年から続けている「イノベーショントップ巡回」では、経営トップ自らが製造現場などを巡回し、さまざまな従業員と活発に意見を交換しています。2010年度は、国内外で60回以上巡回しました。

お客様の声を大切にしています

日常の営業活動、修理サービス活動や電話・インターネットを通じていただいた、製品やサービスに関するご意見・ご要望について、経営トップを含む関係者で共有し、製品の品質改善や修理サービスの向上に活かしています(P45-46参照)。

東芝PCあんしんサポート

調達取引先の皆様へ CSR経営について説明しています

重要調達取引先に対し、東芝グループの調達方針説明会を定期的に開催しています。当社の各事業グループ戦略や新たな注力事業についての説明を行うとともに、サプライチェーンにおける人権・労働安全衛生、環境への配慮などのCSR経営の推進についてもお願いしています。

その他、「東芝グループの調達方針」を全調達取引先に配布し、CSR経営の推進をお願いしています(P41参照)。

各ステークホルダーとの対話事例

ステークホルダー	主な対話窓口	2010年度の対話事例
お客様	CS推進部	営業、電話、e-mailを通して、お客様からいただく製品やサービスに関するご意見や要望を関係者で共有し、製品の品質改善や修理サービスの向上に反映する
株主	法務部/広報室	株主総会や株主通信の発行を通して、双方向のコミュニケーションを深める
投資家	広報室	経営方針説明会や決算説明会を実施することで、投資家に正しく情報を伝える
調達取引先	調達部	調達方針説明会や、商談など日常の調達活動の際に、取引先と意見交換することでCSR調達の推進を図る
従業員	イノベーション推進本部	経営層による事業場巡回(イノベーショントップ巡回)時の意見交換によって、従業員の意見を直接経営層に伝える
従業員	人事部/多様性推進部	きらめきフォーラムの開催や、従業員相談窓口の対応によって、従業員の意見や要望を把握するとともに悩みごとの解決を図る
地域社会	各社、事業場	施設見学会や環境コミュニケーションを通じて地域住民へ情報公開し、環境経営を向上させる
NPO・NGO	環境推進部、CSR推進室	定期的に環境ステークホルダーダイアログを実施し、NPOやNGOの意見を環境経営に反映する

人権・労働慣行

2010年度の主な進捗・成果

勤務時間を「見える化」するシステムを整備 ▶P.28

世界の労働市場の情勢を受けてメンタルヘルス施策を強化 ▶P.30

人権の尊重・差別の禁止

グループの行動基準に則って人権を尊重して事業を営んでいます

「東芝グループ行動基準」では、法令遵守はもとより、基本的人権を尊重し、差別的取り扱いを行わないこと、児童労働、強制労働を認めないことを基本方針に設定しています。また、個人の多様な価値観・個性・プライバシーを尊重し、人種・宗教・性別・国籍・心身障がい・年齢・性的指向などに関する差別的言動や、暴力行為、セクシャルハラスメント、パワーハラスメントなど、人格を無視する行為をしないことを明記しています。

人権啓発室が中心になってさまざまな人権教育を実施しています

東芝グループは、基本的人権を尊重し、個人の多様な価値観を認め、差別的取り扱いなどを行わないことを基本方針に「差別のない快適な働きがいのある組織づくり」をめざしています。人権啓発室が中心となって、従業員への人権尊重意識の浸透を図っています。

入社時および昇格・役職任命前後の研修で人権教育を実施しています。また、毎年12月に、人権週間と東芝グループCSR月間の行事として人権週間記念講演会を東芝本社で開催しています。2010年度は、パワーハラスメントをテーマに開催し、東芝グループの総務・人事部門などの責任者約150人が出席しました。

このほか、各事業場においても人権講演会など啓発活動を実施しています。府中事業所では、役職者など約360人が出席し、人権研修を実施しました。

国連グローバル・コンパクトを支持し、従業員に対して労働三権を保障しています

東芝は「国連グローバル・コンパクト」の基本原則を支持し、従業員に対して労働基本権を保障しています。

また、東芝労働組合と締結している労働協約において、組合が団結権・団体交渉権などの諸権利を保有することを認めると定めています。

サプライチェーンにわたって人権に配慮しています

人権への配慮について、東芝グループは従業員だけでなくサプライチェーンにわたって徹底していくことが重要と認識しています。そこで「調達取引先様へのお願い」に人権への配慮について明記し、遵守をお願いするとともに、CSR調査（P41参照）を通じて遵法状況を確認しています。

活動事例

紛争鉱物の不使用について

東芝グループは、人道的な観点から、コンゴ民主共和国およびその近隣周辺地域で産出された紛争鉱物の金、タンタル、タングステン、すずを原材料として使用しない方針です。また、当該物質の使用が判明した場合は、含有する部品・材料の調達を速やかに停止します。

2010年度は、紛争鉱物に関して、東芝グループ内の関係部門の教育を行いました。さらに、半導体、ハードディスクドライブ装置、液晶表示装置に関し、使用の有無についてサプライヤー調査を開始しました。

雇用の安定

「人間こそ当社の最高資産」と位置づけています

東芝グループは「人事管理基本方針」において「人間こそ当社の最高資産」と位置づけ、「社員に対して、その有する無限の可能性を具現化する機会を提供し、個人の能力の伸長を図り、人間としての価値を高めることに務める」ことを定めています。この方針に基づき、各種法規に基づいた従業員の労働条件を確保するとともに、従業員の「雇用安定のための行動指針」を労使で確認し、この行動指針の精神に則った事業活動を行っています。

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/human_rights/index_j.htm
http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/labor/index_j.htm

『人事管理基本方針』(抜粋)

人間こそ当社の最高資産

東芝は、かけがえのない人材である社員に対して、その有する無限の可能性を具現化する機会を提供し、個人の能力の伸長を図り、人間としての価値を高めることに努める。

人材の活用と育成

東芝における人事管理の基調は、「人材の活用と育成」であり、東芝は常に社員一人ひとりの活用と育成の観点にたち、適材適所の配置を実現する。

各種国家(地域)・社会規範の遵守

東芝は、基本的人権を尊重し、性別・人種・年齢・国籍・宗教・信条・思想・身体障がいなど業務遂行上直接関係のない非合理的な理由に基づく差別を行なわない。また、東芝は、関係各国の法令を遵守するとともに、社会習慣・文化的基準など、各種の社会的規範を尊重する。

東芝グループ従業員の内訳(2011年3月末現在)

(人)

地域	従業員数	事業	従業員数
日本	120,407	デジタルプロダクツ	51,555
北米	21,378	電子デバイス	28,454
欧州(含むロシア)	6,452	社会インフラ	81,011
中南米	3,229	家庭電器	22,471
中国	23,629	その他	15,295
アジア・オセアニア	27,485	全社(共通)	3,852
中東	58		
総計	202,638	総計	202,638

さまざまな機会に労使間で対話しています

労使関係並びに会社事業活動の円滑化を目的に、労使でさまざまな対話を実施しています。そのために、事業計画・実績、主要な組織改定などは定期的に組合に説明する事項として、労働条件の変更などは労使で協議する事項としてあらかじめ労使間で決定しています。

人財の育成

世界の人々と対話して業務を遂行できるグローバル人財の育成に力を注いでいます

東芝グループでは、東芝の経営理念をベースに、異文化を理解しながら世界のステークホルダーと直接的なコミュニケーションを取って業務を遂行できる「グローバル人財」の育成に注力しています。

東芝の歴史の中で培われてきた行動特性・マインドセットについて教育を行う「東芝バリュー教育」、多様性を受容する豊かな人間性と深く考える力を醸成するための「リベラルアーツ教育」などの各国・地域別に開催する教育のほか、全世界の東芝グループのリーダー候補を対象として開催する「イノベーションリーダー教育」などのグローバル合同教育によって育成を図っています。

グローバル合同教育の受講者

従業員のキャリア形成を支援する充実した制度を採用しています

東芝は、従業員一人ひとりを活用・育成する観点に立ってキャリア形成を支援しています。

年に一度、従業員が上長と長期的なキャリア形成の方向性について話し合うとともに、中期的なスパンで到達すべき能力基準や育成・活用方法を共有化する「キャリアデザイン制度」、半年ごとに今後半年間の業務内容と過去半年間の業務成果について上長と確認する「パフォーマンスマネジメント制度」などの仕組みを導入しています。

また、部門から公開された人財募集に対して人事異動を立候補する「グループ公募制度」や、自分の希望する部門に対して人事異動を申し入れる「グループFA制度」など、会社指示による人事異動ではなく従業員が自らの意思でキャリア形成を行うことのできる仕組みを設けています。

ダイバーシティ(多様性)の推進

ダイバーシティを「経営戦略」と位置づけて取り組みを進めています

多様な個性を持つ従業員たちが、それぞれの力を十分に発揮することが、イノベーションを創出し、企業の成長につながります。こうした考えから、東芝グループはダイバーシティの推進を「経営戦略」と位置づけています。その考え方を、従業員への訓示や、有識者を招いての社内向けフォーラム「きらめきフォーラム」において社長が直接伝えています。

また社内では専任組織「多様性推進部」を置いて、人事処遇制度の拡充などダイバーシティを推進していく仕組みづくりを進めています。

社内フォーラム(第11回きらめきフォーラム)でダイバーシティは経営戦略と訴える社長・佐々木

外国籍従業員の採用を拡大しています

ダイバーシティ推進の一環として、外国籍従業員の雇用拡大を進めています。

2006年から、国外の大学を卒業する学生を直接採用する「グローバル採用」を展開。また、彼らが日本での生活・勤務に早く慣れるよう、生活に関するさまざまな支援を行うとともに、個人ごとに育成担当者を選任して一人ひとりに応じた業務スキルの向上を図るなど、各種支援を実施しています。

障がい者の活躍を支援しています

2011年4月1日時点で、東芝では障がいのある従業員が502人勤務しており、障がい者雇用率は1.92%となっています。東芝グループでは、139社中136社が法定雇用率を達成しており、全グループ会社での達成をめざしています。

また、障がい者の活躍支援にも積極的に取り組んでいます。2010年度は障がい者支援にかかわる人事部やデザインセンターなど7部門によるネットワークを立ち上げ、総合的な支援策の立案・実行に向けた取り組みを進めています。

障がい者雇用率の推移

(%)

	2009年6月	2010年6月	2011年4月
東芝	1.88	1.86	1.92
国内東芝グループ会社	2.22	2.21	2.24

日経「ウーマン・オブ・ザ・イヤー2011」大賞受賞

「日経WOMAN」が主催し、内閣府が後援する「ウーマン・オブ・ザ・イヤー2011」において、東芝の研究開発センター・マルチメディアラボラトリーの主任研究員である福島理恵子が大賞を受賞しました。裸眼3Dディスプレイの開発リーダーとしての功績と、育児との両立を果たしたワーキングマザーのロールモデルとして高く評価されたものです。

また、福島主任研究員は「自然で見やすい3Dディスプレイの発明」で、平成22年度の全国発明表彰において「21世紀発明賞※」も受賞しています。

これらの功績は、ディスプレイ市場の将来の発展に大きく寄与しただけではなく、東芝グループにおいても社内のロールモデルとして、従業員の今後の活躍と成長の促進へとつながっています。

※ その進歩性から21世紀の社会を創造すると期待される発明に贈られる最高位の賞

受賞者の声

受賞した福島主任研究員(写真左)とご家族

家族の支えと、女性にも責任ある仕事を任せる分け隔てのない会社環境の中で、研究者として開発から量産プロセスまで携わることができて本当に幸せです。この先もさらに発展できるよう、受賞を励みに頑張りたいと思います。

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/labor/index_j.htm

活動事例

特例子会社東芝ウィズで障がい者雇用を推進

東芝ウィズ(株)は、東芝の障がい者雇用に対する基本方針のもとに2005年2月に設立されたグループ唯一の特例子会社です。障がいを超えて「共に生きる」「共に働く」という思いを込めてウィズ(with)と名づけました。知的障がい者を中心に25人が東芝グループ内の5つの事業場で働いています。

印刷・製本業務を行う東芝ウィズ(株)の従業員

活動事例

手話教室の開催

東芝グループでは、聴覚障がいのある従業員が数多く活躍しています。職場における円滑なコミュニケーション環境をつくるため、2009年度から毎月1回、従業員を対象とした手話教室「東芝手話倶楽部」を開催しています。

参加者の手話経験に合わせたクラス編成のもと、聴覚障がいのある従業員が講師を務め、手話をはじめとするコミュニケーション方法を学び、聴覚障がい者に対する理解を深めています。

聴覚障害がい者が講師になっての手話指導

高齢者を積極的に活用しています

ダイバーシティを推進し、また少子高齢化の進展に備えるために「雇用延長制度」を設けています。

この制度では、60才の定年後も引き続き東芝グループでの勤務を希望する従業員に対して、65歳までの雇用継続を定めており、多くの従業員に活躍の場を提供しています。

多様な働き方の支援

ワーク・スタイル・イノベーションを推進しています

「ワーク・スタイル・イノベーション」(以下「WSI」)とは、効率的でメリハリのある仕事をし、ライフではリフレッシュと同時に自らを高めて仕事の付加価値化につなげるという「正のスパイラル」を創出する活動です。

東芝グループでは、個人による「セルフマネジメント」と、チームリーダーを中心とした「チームマネジメント」の2つを柱に働き方の変革を進めています。また「Enjoy your work!」をキャッチフレーズとしたキャンペーンを展開し、社内ホームページ上に経営幹部や従業員の体験から学ぶことをコンセプトとしたサイトを開設しています。

活動事例

啓発ツール「きらめきタイムズ」を発行

東芝グループにおける意識の啓発活動の一環として、社内新聞「きらめきタイムズ」を年に4回発行しています。社長を含む役員からのメッセージをはじめ、WSIを実践している事例などを日本語と英語で紹介し、ダイバーシティとWSIの推進へとつなげています。

きらめきタイムズ

活動事例

勤務時間を「見える化」するシステムを整備

東芝では、WSIに向けて働き方の現状を正しく認識するために、各自の在社時間を従業員のパソコン上に表示する「在社時間表示システム」を2009年度に導入。さらに2010年度は、上長と従業員が日常的に労働時間を強く意識する環境づくりを目的に「勤務実績配信システム」と「勤務実績状況表示システム」を導入しました。

「勤務実績配信システム」では、勤務実績に関する情報を上長と従業員にe-mailで自動配信します。また「勤務実績状況表示システム」では、勤務の状況を信号の色(赤、黄、青)で表示することで時間外労働時間に対する注意を促すなど、勤務の見える化をサポートしています。

仕事と育児の両立を支援しています

東芝グループでは、ライフステージに応じて従業員が働き方を柔軟に選択できるよう、制度の充実と柔軟化を進めています。1990年代から仕事と家庭の両立支援に取り組み、2005年からは次世代育成支援対策推進法に基づいた諸施策を実行し、法定水準を上回る制度を整備しています。

多様な働き方を支援する制度と利用実績

（人）

制度	期間	2009年度	2010年度
育児休職制度	子が満3歳に到達まで（配偶者が働いていなくてもよい）	男性: 13	男性: 11
		女性:272	女性:269
配偶者出産休暇制度	配偶者の出産日を含む2週間以内に5日間	男性:360	男性:356
介護休職制度	被介護者1人につき365日まで	男性: 10	男性: 5
		女性: 4	女性: 3
短時間勤務制度	育児:子が小学校3年生まで 介護:被介護者1人につき3年まで	男性: 3	男性: 8
		女性:371	女性:399

活動事例

社内保育施設「きらめキッズ」を開設

従業員のワーク・ライフ・バランス支援の一環として、2011年4月に横浜事業所内に社内保育園「きらめキッズ横浜」を開園しました。開園時の園児数は0歳から4歳まで18人です。週2日保育、週3日保育、一時保育など柔軟なコース設定により、ワーキングマザーだけでなくワーキングファザーのニーズにも応えているのが特徴です。広いグラウンドのある緑豊かな環境で、専任のスタフがのびのびとした保育を行っています。今後は各種幼児教育も提供していく予定です。

手づくりの看板

社内保育園「きらめキッズ横浜」

従業員の安全と健康（労働安全衛生）

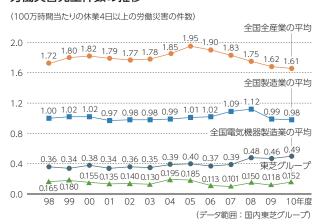
経営の最重要課題として従業員の安全・健康の確保に努めています

東芝グループは「人を大切にします」という経営理念のもと、従業員の安全と健康の確保に力を注いできました。その結果、東芝グループの国内の労働災害の発生率（度数率）は、全国製造業平均を大きく下回る水準にあります。しかし、ここ数年は微増と微減を繰り返す下げ止まり傾向にあり、2010年度には国内グループ会社で死亡災害が発生しました。

このような災害の再発を防ぐため、重篤な災害をはじめとするあらゆる労働災害リスクの抽出・低減・管理を見直すとともに、人の行動特性に着目した教育などを通し、危険に対する感度の向上をめざしています。

労働災害発生件数の推移

（100万時間当たりの休業4日以上の労働災害の件数）

（データ範囲：国内東芝グループ）

活動事例

東芝青梅事業所 安全衛生協力会が平成22年度「厚生労働大臣団体賞」を受賞

東芝青梅事業所では、構内グループ会社、構内常駐協力会社、構外協力会社と安全衛生協力会（2010年4月現在65社）を結成し、34年間、継続的に活動しています。年度推進計画のもと、健康診断・教育・優良事業場見学や、リスクアセスメントの定着に向けた施策を展開した結果、会員各社の災害発生率は減少しつつあります。

これらの活動と顕著な功績が認められ、同協力会は平成22年度「厚生労働大臣団体賞」を受賞しました。

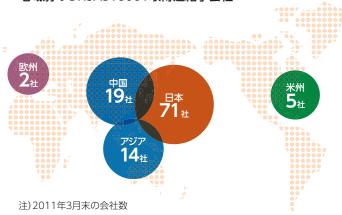
その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/labor/index_j.htm

グループを挙げて労働安全衛生マネジメントシステムの認証取得を推進しています

東芝グループでは、グローバル規模で安全健康管理活動を統括していくために、2007年度から国内外の全製造拠点で労働安全衛生マネジメントシステムの国際的認証規格OHSAS18001の導入を開始し、2008年度末に全対象会社が認証を取得しました。

これにともない、海外グループ各社の災害発生件数なども管理しています。海外グループ各社の災害発生率は、国内グループ各社と比較して、やや高い値で推移しており、今後、海外拠点の安全健康管理レベルの向上に向け、マネジメントシステムのさらなる改善を推進していきます。

地域別のOHSAS18001取得連結子会社

注）2011年3月末の会社数

従業員の心身の健康を維持・増進するための各種施策を展開しています

東芝グループでは、すべての従業員が健康への意識を高め、心身の健康を維持できるよう、さまざまな取り組みを展開しています。

従業員の健康管理の基礎となる健康診断および事後措置については、その標準化と効率化をめざし、健康診断・問診結果などの情報を一元管理するシステムを導入し、保健指導や教育などの各種施策に活用しています。

一方で、従業員自らがQuality of Lifeの向上を図れるよう、事業場ごとの健康教育に加え、「こころとからだの健康相談」による電話相談窓口、面接カウンセリングの運用など、東芝健康保険組合とも連携して健康づくりを支援しています。

また、海外勤務者とその家族が環境変化の大きい海外で安心して業務に従事できるよう、緊急時の病院や搬送を手配できるサービスを導入したり、産業保健専門職が定期的に訪問し、面談する「海外医療巡回」を実施するなど健康管理体制の整備を進めています。

産業保健専門職による海外医療巡回

活動事例

重点支援策による健康リスクの低減・管理と安全健康風土の醸成を推進

●複数のプロジェクトで重点支援対象者への支援施策を策定

東芝グループでは各社の産業医、保健師・看護師らが複数のプロジェクト（以下「PJ」）チームを構成し、健康管理体制の強化や各種健康保持・増進施策を進めています。2010年度は、健康管理面で重点的な支援が必要な従業員に対する対策について検討しました。

「ハイリスク者対策検討PJ」では、脳・心臓疾患の発症リスクが高い従業員に対して、社内基準を策定し、就業区分の判定と判定結果に基づく勤務管理・労務管理、重点健康支援を確実に行うことを進めています。

一方、「メンタルヘルスPJ」では、職場復帰支援プロセスを定めた、「職場復帰プログラム」の見直しや、多様化するうつ病に対する「対応マニュアル」の作成を進めています。

●気づき・声かけ施策の推進、コミュニケーションの活性化

従業員の健康状態を把握するため、「いつもと違う」様子がないかに注意し、積極的な「気づき、声かけ」を行うことを呼びかけ、実践しています。

また、組織・チームの安全健康意識を向上させるため、インテグリティ職場ミーティングなどの機会を活用したコミュニケーションの活性化にも取り組んでいます。

環境

2010年度の主な進捗・成果

工場の生物多様性評価に着手 ▶P.32

エクセレントECP16製品を認定 ▶P.36

環境ビジョンとマネジメント

東芝グループ環境基本方針

東芝グループは、「"かけがえのない地球環境"を、健全な状態で次世代に引き継いでいくことは、現存する人間の基本的責務」との認識に立って、東芝グループ環境ビジョンのもと、豊かな価値の創造と地球との共生を図ります。低炭素社会、循環型社会、自然共生社会を目指した環境活動により、持続可能な社会の実現に貢献します。

環境経営の推進

環境への取り組みを、経営の最重要課題の一つとして位置付け、経済と調和させた環境活動を推進します。

事業活動、製品・サービスに関わる環境側面について、生物多様性を含む環境への影響を評価し、環境負荷の低減、汚染の防止などに関する環境目的および目標を設定して、環境活動を推進します。

監査の実施や活動のレビューにより環境経営の継続的な改善を図ります。環境に関する法令、当社が同意した業界などの指針および自主基準などを遵守します。

従業員の環境意識をより高め、全員で取り組みます。グローバル企業として、東芝グループ一体となった環境活動を推進します。

環境調和型製品・サービスの提供と事業活動での環境負荷低減

地球資源の有限性を認識し、製品、事業プロセスの両面から有効な利用、活用を促進する、積極的な環境施策を展開します。

ライフサイクルを通して環境負荷の低減に寄与する環境調和型製品・サービスを提供します。

地球温暖化の防止、資源の有効活用、化学物質の管理など、設計、製造、流通、販売、廃棄などすべての事業プロセスで環境負荷低減に取り組みます。

地球内企業として

優れた環境技術や製品の開発と提供、および地域・社会との協調連帯により、環境活動を通じて社会に貢献します。

相互理解の促進のために、積極的な情報開示とコミュニケーションを行います。

2010年6月1日改定

「環境ビジョン2050」のもと「3つのGreen」を推進しています

東芝グループは、「エコ・リーディングカンパニー」として地球と調和した人類の豊かな生活を実現していくために「環境ビジョン2050」を設定しています。地球との共生と豊かな価値の創造を「総合環境効率」として指標化し、2000年を基準として2050年までに10倍に高めることをめざしています。

その目標を達成するために「Green of Process」「Green of Product」「Green by Technology」の3つのGreenと、それを支える「Green Management」をコンセプトに、地球温暖化の防止、資源の有効活用、化学物質の管理の観点からすべての製品と事業活動において環境負荷低減に注力。欧州、米州、中国、アジア・オセアニアの4地域に地域総括環境部門を設置し、グローバルな体制で環境経営を推進しています。

3つのGreenとこれらを支えるマネジメント

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/env/index_j.htm
http://eco.toshiba.co.jp（環境経営ホームページ）

生物多様性保全の取り組み

3つの柱で生物多様性保全の取り組みを推進しています

東芝グループの事業活動は、生態系の恩恵を受けると同時にさまざまな影響を与えていることから、生態系の基盤となる生物多様性の保全を、環境経営の重要な課題と考えて「製品」「工場」「社会への貢献」を軸に取り組んでいます。2010年度から、サプライチェーンの対応についても開始しました。

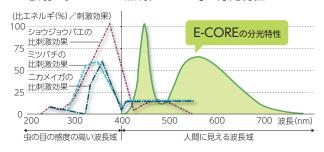
製品で ——
生物多様性保全に資する製品開発を進めています

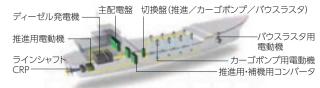
東芝グループは、製品の生物多様性への影響について、1)人間の健康、2)生物多様性、3)社会資産、4)一次生産の4つの視点で総合的に評価する日本版被害算定型影響評価手法(LIME)を用いて評価しています。

生物多様性保全に貢献する東芝製品の例

● LED照明

UV(紫外線)を発光しないことから虫を寄せ付けにくく、生態系への撹乱を抑えることが可能です。

UV放射の少ないLED照明「E-CORE」の分光特性

● 船舶向け電気推進システム

主機用エンジンに代えてモーターとインバータを採用することで振動を低減し、海洋生物への影響を減らしました。

ケミカルタンカー向け多重インバータ統合制御システム

工場で ——
地域連携による生態系ネットワークの構築をめざします

東芝グループでは、社外の専門家と連携し、工場の立地環境における生物多様性ポテンシャル簡易評価を実施しました。これは、各工場が土地利用を通じて地域の生態系ネットワーク構築へいかに貢献できるかについて、事業所を中心とする半径2km圏内の緑地や水系を評価するものです。

2010年度は日本国内14ヵ所とフィリピン1ヵ所で実施し、緑地を5段階レベルで評価、生物多様性の特徴を4種類に類型化しました。2011年度は、簡易評価の結果から特徴的な3事業所を選んで、周辺地域の在来種・希少種など保護対象となる生物種の選定を行います。将来的には、地域のステークホルダーと連携した生態系ネットワークの構築をめざします。

代表3事業所の評価結果と先行的実施事項

東芝府中事業所(東京都　府中市)	
景観タイプ: 台地の住宅密集地	特徴: 緑地・水系ともに豊富な地域
実施事項: 事業所内に自生するカントウタンポポの保護	
東芝横浜事業所(神奈川県　横浜市)	
景観タイプ: 埋立地の工業地帯	特徴: 緑地が豊富な地域
実施事項: ラグーンに生息するリスアカネなど希少種の保護	
加賀東芝エレクトロニクス(株)(石川県　能美市)	
景観タイプ: 丘陵地の樹林地	特徴: 緑地・水系ともに豊富な地域
実施事項: オオタカなど周辺地域に生息する希少種の調査	

ステークホルダーと連携した地域生態系ネットワーク

社会への貢献で ——
森づくりを続けています

従業員が参加して「東芝グループ150万本の森づくり」活動を続けています(P50参照)。

2010年度の実績と活動計画

総合環境効率は年度目標を達成しました

東芝グループでは、分母を環境負荷、分子を提供する価値とする環境効率の改善度を「ファクター」と表現し、環境経営の改善指標としています。製品と事業プロセスそれぞれにかかわる環境効率を環境負荷の割合で統合し、「総合環境効率」を算出しています。

2010年度の環境効率は、製品ではデジタルプロダクツやデバイス分野を中心に価値と環境負荷の改善が進展したことで2000年度比2.44倍(目標2.2倍)に、事業プロセスでは再資源化量や景況の改善にともなう売上高の向上によって同1.55倍(目標1.2倍)と、いずれも目標を上回りました。これらを合わせた総合環境効率は、同2.26倍(目標2倍)となり、目標を達成することができました。

「第4次環境アクションプラン※」2012年度の最終目標の達成をめざします

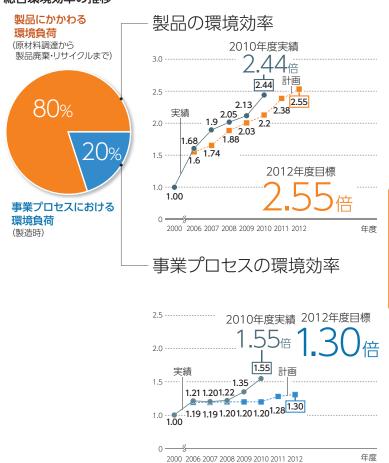
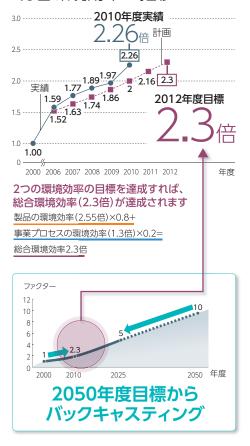
「第4次環境アクションプラン」において、製品の環境効率向上では「環境調和型製品の提供」、事業プロセスの革新では「地球温暖化の防止」「資源の有効活用」「化学物質の管理」という3つの観点から指標を設定しています。

2010年度は、製品では4項目中3項目、事業プロセスでは9項目中7項目が目標を達成。特に「エクセレントECP」は16製品を認定しました(P36参照)。一方、社会インフラを中心にリーマンショック以降の売上の回復が遅れており、CO_2排出抑制効果が未達でした。事業プロセスでは、リサイクル関連の制度やインフラが未整備の海外拠点で廃棄物ゼロエミッションの進捗が遅れていますが、前年度からは改善しています。

2011年度は「エクセレントECP」の売上拡大や海外におけるリサイクル事業者の開拓などの対策を進め、2012年度の最終目標の達成をめざします。

※ 2011年度に「環境ボランタリープラン」から名称を変更

総合環境効率の推移

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/env/index_j.htm
http://eco.toshiba.co.jp (環境経営ホームページ)

「第4次環境アクションプラン」の達成状況

	指標	2010年度計画	2010年度実績	評価※4	2011年度計画	2012年度計画
製品の環境効率向上						
環境調和型製品の提供	環境調和型製品の売上高比率	60%	70%	○	70%	80%
	「エクセレントECP」の創出件数	15製品	16製品	○	20製品	25製品
	製品に含まれる特定15物質※1全廃率	全廃	全廃	○	全廃	全廃
	「エコプロダクツ」によるCO_2排出抑制効果	630万t	400万t	△	680万t	730万t
事業プロセスの革新						
地球温暖化の防止	エネルギー起源CO_2排出量原単位削減(対1990年)※2	45%削減	48%削減	○	44%削減	47%削減
	(対1990年)※2 国内生産拠点	45%削減	51%削減	○	44%削減	47%削減
	CO_2以外の温室効果ガス総排出量削減	36%削減	68%削減	◎	37%削減	38%削減
	国内製品物流にともなうCO_2排出量原単位削減	40%削減	47%削減	○	42%削減	44%削減
化学物質管理	大気・水域への化学物質排出量削減	50%削減	28%削減	△	52%削減	54%削減
資源の有効活用	廃棄物総発生量原単位削減	20%削減	32%削減	◎	22%削減	24%削減
	廃棄物ゼロエミッション※3達成拠点	100%	71%	△	100%	100%
	使用済製品再資源化量拡大率(対2001年)	160%拡大	283%拡大	◎	170%拡大	180%拡大
	水受入量生産高原単位削減	9%削減	29%削減	◎	9.5%削減	10%削減

注）特記部分を除き、2000年度基準で国内・海外、生産・非生産の拠点が対象です。原単位は活動を評価できる指標として、物量ベース(実質生産額)としています

※1 対象15物質群：(1)ビス(トリブチルすず)=オキシド(TBTO)、(2)トリブチルすず類(TBT類)・トリフェニルすず類(TPT類)、(3)ポリ塩化ビフェニル類(PCB類)、(4)ポリ塩化ナフタレン(塩素数が3以上)、(5)短鎖型塩化パラフィン、(6)アスベスト類、(7)アゾ染料・顔料、(8)オゾン層破壊物質、(9)放射性物質、(10)カドミウムおよびその化合物、(11)六価クロム化合物、(12)鉛およびその化合物、(13)水銀およびその化合物、(14)ポリ臭素化ビフェニル類(PBB類)、(15)ポリ臭素化ジフェニルエーテル類(PBDE類)(詳細定義および除外用途は別途定めます)

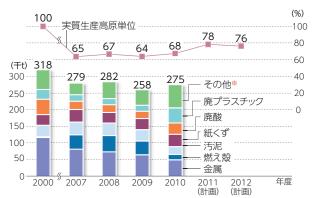
※2 日本国内の電力係数は、3.51t-CO_2／万kWhを用いています。海外電力は、GHGプロトコルのデータを用いています

※3 事業活動にともなって生じる副産物やその他の発生物すべて(総発生量)に対し、各種処理後の埋立処分量を製造拠点0.5%未満、非製造拠点1.0%未満にすること(法律・行政指導上の制約などがある拠点を除く)

※4 評価：目標達成(◎:120%以上、○:100%以上120%未満)、目標未達(△:100%未満)

製品: エクセレントECP/ECPの創出目標と実績の推移

事業プロセス: エネルギー起源CO_2排出量と原単位の推移

事業プロセス: 廃棄物総発生量の推移

※ その他：廃油、木くず、ガラスくず、特定有害産業廃棄物など

事業プロセス: 削減対象化学物質の排出量の推移

Green of Process
(モノづくりの環境配慮)

グローバルNo.1の低環境負荷を追求していきます

需要の高まりに応じて生産量を増やせば、エネルギーや資源の消費量も増大します。これをいかに抑制するかが、メーカーの大きなテーマです。

国内外の工場でさまざまな製品を生産している東芝グループは「地球温暖化の防止」「資源の有効活用」「化学物質の管理」という3つの視点で環境負荷の低減に注力。生産量が増えても環境負荷の増大を最小限に抑える努力を続けています。特に地球温暖化の防止については、グループの温室効果ガス総排出量の約半分を占める半導体工場を中心に取り組み、「2020年に温室効果ガスの総排出量を1990年比で25%削減する」という日本の目標に貢献していきます。

資源の有効活用については、廃棄物の発生抑制と再資源化によってゼロエミッション工場100%をめざしています。

化学物質の管理については、削減対象物質の排出量を削減するために使用物質の代替化や廃止を進めています。

Green of Processの3つの視点

取り組みの3つの視点

- 地球温暖化の防止
  - エネルギー、温室効果ガス使用量の削減
  - エネルギー効率の高いプロセス・設備の導入
  - 低炭素エネルギー、低温室効果ガスへの転換
- 資源の有効活用
  - 廃棄物総発生量の削減
  - 廃棄物の再利用
  - 使用済み製品の回収・再資源化
  - 水受入量の削減
- 化学物質の管理
  - 有害物質の使用前のリスク評価
  - 化学物質の使用量削減・代替化
  - 使用物質の適正管理

温室効果ガスの排出を抑制するとともに中長期的な削減計画を精査していきます

東芝グループの温室効果ガス排出量は、ガス絶縁変圧器のSF_6(六フッ化硫黄)を削減し、半導体工場でCO_2以外の温室効果ガスの除去装置を順次設置した結果、2000年度に1990年度比でほぼ半減しました。2001年度以降は、半導体工場の新棟建設や増産によって排出量は増加し、生産高が最高水準だった2007年度がピークとなっています。今後の排出量は、生産量の回復とともに再び増加傾向になる見込みですが、省エネ策を徹底して増加を最小限に抑える計画です。一方、東日本大震災の影響で電力CO_2排出係数の悪化が予想されます。そこで、震災影響の動向や政府のエネルギー政策などを見極めながら、中長期的な排出量削減計画を精査していく予定です。

活動事例

東芝テレビ中欧社で水力発電所からの電力を積極的に利用

ポーランドにある東芝テレビ中欧社は、欧州向け液晶テレビの一大生産拠点です。ポーランド政府は再生可能エネルギーへの転換を進めており、その割合を2020年度に15%、2030年度に20%にすることを目標にしています。

これを受けて同社は2011年1月に、年間約300万kWhの購入電力をすべて水力発電所から供給される再生可能エネルギーに切り替えました。

エネルギー転換によるCO_2排出削減効果

担当者の声

“省エネ活動をさらに進めます”

東芝テレビ中欧社　総務部　環境担当　Karolina Konczynska さん

再生可能エネルギーを大切に使うよう省エネ活動を進めています。また、冷暖房などで使うガスも使用状況を分析しながらCO_2の発生を抑えていきます。これら活動を社内外で積極的に紹介し、地域に根ざした工場をめざしています。

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/env/index_j.htm
http://eco.toshiba.co.jp (環境経営ホームページ)

Green of Product
(製品の環境配慮)

開発するすべての製品で環境性能No.1を追求していきます

新興国や途上国では今後、社会インフラ需要の高まりや家電製品などの普及にともなって電力や資源の消費増大が予測されます。便利で快適な暮らしと環境負荷低減を両立させていくために、東芝グループは開発するすべての製品で「環境性能No.1」をめざしています。

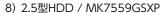
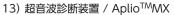
環境調和型製品(ECP)の開発は、次のような手順で進めています。2010年度は環境性能No.1製品が拡充し、「エクセレントECP」を16製品提供することができました。

①商品企画段階
環境性能がNo.1となる目標「ecoターゲット」を設定

②開発・設計段階
ECPの3要素である「地球温暖化の防止」「資源の有効活用」「化学物質の管理」を考慮したECP基準を満たすことを確認

③製品承認段階
「ecoターゲット」の達成状況やECP基準の適合確認を行い、発売時点で環境性能がNo.1の製品を「エクセレント ECP」として認定

2010年度のエクセレントECP認定製品

1) モバイル・ノートパソコン/ R730
2) AV・ノートパソコン/ Qosmio V65
3) ビジネス・ノートパソコン/ Satellite K45
4) 液晶テレビ / 47RE1,55F1,46F1
5) 家庭用エアコン / JDRシリーズ
6) 洗濯乾燥機 / TW-Z9100
7) BD・DVDプレーヤー / BDX1100シリーズ
8) 2.5型HDD / MK7559GSXP
9) LED電球ミニクリプトン形 / LDA5N-E17
10) 熱源機 / ユニバーサルスマートX
11) 業務用エアコン / スーパーモジュールマルチi
12) オープンショーケース / SF-453DP-LSN-SA
13) 超音波診断装置 / Aplio™MX
14) 鉄道車両用永久磁石同期電動機 (PMSM)
15) 電源用半導体 / TPCA8055-H
16) 白色LED / TL19W01-N

活動事例

オフィスとモバイルを両立した環境配慮型ノートパソコン「dynabook R730」を開発

2010年は、東芝が世界に初めてノートパソコンを世の中に送り出してから25年の節目にあたります。この長年の技術蓄積をベースに、新たな発想を取り込み、最先端の機能を普及価格で実現した環境配慮型ノートパソコン「dynabook R730」を商品化しました。

「R730」は前モデルの「RX2」に比べて、より大きな液晶と高速CPUを搭載した高性能ノートパソコンです。13.3型ワイド液晶と光学ドライブを搭載するノートパソコンとしては世界最軽量の約1.27kg※1を実現しました。また、LEDバックライト液晶の採用や、細やかな電力制御によって優れた省エネ設計となっています。

米国モデルである「Portégé®R830」は米国環境保護局の製品環境評価プログラムEPEAT※2で最高評価の"GOLD"を取得しました。

dynabook RX2

dynabook R730

「R730」の環境面の特長
- **省エネルギー:** LEDバックライトやSSD(Solid State Drive)搭載
- **省資源:** マグネシウム筐体、プリント基板の小型化など
- **化学物質管理:** 水銀フリー液晶装置、メインプリント基板のハロゲン/アンチモン化合物不使用など

※1 R730/39A。光学ドライブ搭載の13.3型ワイド液晶搭載機で一般に市販されているコンシューマー向けノートPCとして。バッテリーパック61AA装着時(2010年10月、当社調べ)
※2 Electronic Product Environmental Assessment Tool

担当者の声

"米国で多くのお客様に支持を得ています"

東芝アメリカ情報システム社　チャネルマーケティングディレクター／環境担当　Mona Pal さん

Portégé®R830(日本モデル: dynabook R730)は、軽量でバッテリー寿命が長いという環境性能が米国でも特に評価されています。信頼を得るためには、お客様の意見を適切に反映するお客視点でのモノづくりが大切です。「Portégé®R830」はその成果の一つです。

Green by Technology
(エネルギー・環境技術)

電力の安定供給と地球温暖化防止を両立できるインフラづくりに貢献します

発電・電力流通を含めたエネルギー分野全体で、地球温暖化防止への動きが活発化しています。東芝グループは、これまで蓄積した技術力を活かして、エネルギーのベストミックスによる電力の安定供給と地球温暖化防止に貢献していきます。特に次世代の電力網として注目されるスマートグリッドについては、その実現に向けた研究棟を開設して実証実験を推進。上下水道や交通システムをも含めた「スマートコミュニティ」の実現をめざしていきます。

自然エネルギーを活用しながら電力の需給バランスを最適化します

スマートグリッドは、太陽光発電や風力発電など複数の分散電源と蓄電池、住宅・工場・ビルなど電力を使用する場所(需要端)とを電力と通信のネットワークで結ぶエネルギー供給システムです。通信技術を利用して、各所での電力需要と発電の双方を把握・予測しながら、需要に応じて最適な電源から電力を供給します。

このスマートグリッドの実現によって、自然エネルギーの有効利用と電力の安定供給が可能になります。また需要側でも、電力消費の状況を「見える化」することで、省エネルギー、さらにはCO_2削減につながる効率的なエネルギー利用が期待できます。

活動事例

府中事業所にスマートグリッド研究棟を開設

電力会社と機器メーカーの双方でスマートグリッド関連の技術・製品開発が進められるなか、東芝は2010年11月、スマートグリッドの実証実験を行う研究棟を府中事業所に開設しました。

研究棟の大きな特長は、電力の供給側と需要側、両方の実験設備があることです。複数の電源と配電網、300戸相当の住宅街、さらに個別のビルや家庭の内部をそれぞれ模した設備をつないでの実証実験が可能。自然エネルギー電源の発電量や、家庭・ビルなどでの電力消費量を変動させ、さまざまな条件下で、スマートグリッドの鍵となる制御装置「エネルギー・マネジメント・システム(EMS)」を働かせてみることができます。

東芝では国内外の電力会社やハウスメーカーなどとともに、複数の実証プロジェクトを進めています。

実験の状況はリアルタイムに棟内のモニターに表示。配電網と複数の地区を結んだ実験では、地区ごとの電力使用量に応じた供給量制御の様子を確認できます

家庭内で実際に使用される家電機器を稼働させての評価が可能。機器ごとの電力消費や太陽光発電の状況をリアルタイムで確認し、電力の効率的な利用法を実証できます

担当者の声

“発電所から家庭までを見据えて研究を進めています”

(株)東芝　電力・社会システム技術開発センター
電力ソリューション・配電システム開発部　部長　**栗山 透**さん

電力の最適な需給バランスを図るスマートグリッド技術。東芝はEMS関連製品や蓄電池の提供をはじめ、供給と利用の両方をカバーする総合的なエネルギーソリューションをめざします。

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/env/index_j.htm
http://eco.toshiba.co.jp (環境経営ホームページ)

環境コミュニケーション

ステークホルダーとともに歩む環境経営をめざしています

開かれた環境経営をめざして、東芝グループでは情報発信を基本に、ステークホルダーの皆様と積極的なコミュニケーションを図り、理解や連携を深めています。

各地の展示会に積極的に出展しています

世界各地で開催される展示会に積極的に出展しています。

2010年度は日本をはじめアジア・欧州・米州で出展し、東芝グループの環境への取り組みを広く訴求しました。また、20回目を迎えた「東芝グループ環境展」には約4,500人の方々にご来場いただきました。

第7回エコプロダクツ国際展(インド)

第20回東芝グループ環境展

2010年度に出展した主な展示会

開催時期	展示会名
2011年 2月	第7回エコプロダクツ国際展(インド)
2011年 1月	第20回東芝グループ環境展(東京都・東芝本社ビル)
2011年 1月	2011インターナショナルCES(アメリカ)
2010年12月	エコプロダクツ2010(東京都)
2010年10月	生物多様性交流フェア(愛知県)
2010年 9月	IFA/ベルリン国際コンシューマエレクトロニクス展(ドイツ)

環境コミュニケーション活動をグローバルに展開しています

工場やオフィス近隣のコミュニティ、学校、お客様、企業、学生など、幅広いステークホルダーの皆様に東芝グループの活動を知っていただき、ともに環境問題を考えていくためのコミュニケーション活動を推進しています。

米州: アースデイにニューヨークで東芝ブースを展示

中国: 河南省で環境先進企業として表彰

欧州: 欧州で初めてソーラーパネルを利用した看板をパリに設置

アジア: インドでのソーラーランタン提供プロジェクトに参加

日本: 東芝地球未来会議2010を開催

環境レポートやホームページで広く情報を公開しています

東芝グループは、環境情報を開示する年次報告書を1998年度から毎年発行しています。「環境レポート2010」は、第14回環境コミュニケーション大賞などで受賞しました(P54参照)。また、環境経営ホームページや「ecoスタイルサイト」などで、タイムリーに情報を発信しています(P52参照)。

ステークホルダー・ダイアログを定期的に開催

東芝グループは、ステークホルダーのご意見・ご要望を環境経営に活かしていくために、ステークホルダー・ダイアログを定期的に開催しています。

米国では、環境NGOやSRI調査機関の方々を招いて2年に1度開催しており、2011年1月に3回目を開催。米国における東芝グループの活動や環境レポートによる情報開示などについて、有益なご意見をいただきました。

また、日本や中国、タイなどでも数多くダイアログを実施しています。今後もステークホルダーとの対話を継続して活動に反映していきます。

米国でのステークホルダー・ダイアログ

公正な事業慣行

2010年度の主な進捗・成果

職場ミーティングを通じたコンプライアンス風土の醸成 ▶P.40

サプライチェーンへのCSR調査を完成品の製造委託先へ拡大 ▶P.41

リスク・コンプライアンス

行動基準をグローバルに徹底しています

東芝では法令、社内規程、社会規範、倫理などの遵守をグローバルに徹底し、公正・誠実な競争による事業活動を推進するとともに、生活者の視点と立場を重視したお客様の安全・安心を図っています。

その実践に向け、「東芝グループ経営理念」を具体化した「東芝グループ行動基準」の徹底がコンプライアンスの基本と認識し、すべての子会社で採択することなどにより、グループ・グローバルで浸透を図っています。

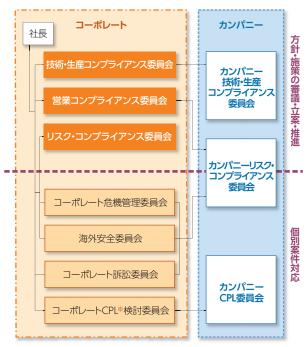
さらに、事業環境に応じたコンプライアンス上の重点テーマを毎年設定し、各社内カンパニーや国内外グループ会社を含めて自主点検(PDCA：Plan-Do-Check-Action)のサイクルを回すことで、さらなる徹底に努めています。

コンプライアンス体制を確立しています

東芝では、コンプライアンスの徹底を図るため、全社のコンプライアンスマネジメントをつかさどる担当役員を任命しています。

また、コンプライアンスに関する重大事案が発生した場合には、事案に応じ所管の各社内委員会などで迅速に対応策を検討し、実施する体制を確立しています。

さらに、各部門が連携してコンプライアンス違反の予防や再発防止についてきめ細かに検討することを通じて、コンプライアンスの強化を図っています。

リスク・コンプライアンス体制

※ CPL：CL(契約に基づく品質保証責任)とPL(製造物責任)を合わせた略称

地域の実情に応じたコンプライアンス教育を推進しています

東芝グループでは、「東芝グループ行動基準」に関する教育をはじめとする各種コンプライアンス教育について、階層別教育、職種別教育、経営幹部セミナーに取り入れているほか、全従業員を対象としたe-ラーニングなども継続して実施しています。

海外においても、カルテルや贈収賄といった重大コンプライアンス違反を防止するため、英語版のe-ラーニング教材を制作し、まず北米地域で展開します。そのほかにも、「東芝グループ行動基準」の英語版冊子を作成するなど、教育用資料の充実とそれらの展開を図り、従業員教育に注力しています。

また、各地域において同種のコンプライアンス違反を繰り返すことのないよう、地域ごとの特性を考慮した教育を実施するなど、各地域の実情に合わせた取り組みを推進しています。

海外赴任者向けコンプライアンス教育

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/fair_practices/index_j.htm

通報制度を活用しています

東芝では、法令違反を中心とするコンプライアンス違反に関する社内情報を収集し、自浄作用を働かせて自ら不正を正していくことを目的に、2000年1月に内部通報制度を設け、電子メール、電話などによって従業員から通報や相談を受け付けるようにしました。また、2006年4月には、物品の調達、工事発注などの取引に関連した従業員のコンプライアンス違反を防止するために、取引先から通報を受け付ける取引先通報制度も設けました。

このように社内外から通報を受け付ける制度を整備することで、自浄作用に加えてコンプライアンス違反を抑止する機能も期待しています。グループ各社も同様の通報制度を導入しています。

コンプライアンス徹底に向けた教育・啓発に取り組んでいます

東芝では、違反に対するペナルティーやその後の事業活動への影響の大きさをふまえて、カルテル・談合と贈収賄の予防に精力的に取り組んできています。2010年度も引き続きその取り組みの強化を図りました。

具体的には、独占禁止法の遵守と外国公務員との間の贈収賄の防止に関する2つのガイドラインについて、これらを採択した国内外グループ会社に自主監査を実施させ、同監査を通じて、運用状況の把握、教育の徹底などに努めました。

また、公務員のみならず民間人への贈賄禁止なども定めた英国贈収賄法の施行（2011年7月予定）に先立ち、同国法務省が発行したガイドラインなどをふまえ、現地弁護士とも連携して現行の贈収賄の防止に関するガイドラインの見直しを進めています。

各種事業関連法令の遵守に関しては、教育用資料の充実と教育の実施、関連情報を掲載したデータベースの活用、定期自主監査などを通じて、その徹底を図っています。

コンプライアンス違反には厳正に対処します

コンプライアンス違反事例が発生した場合には、正確な事実関係の把握と真因の究明に努めたうえで、事実を真摯に受け止め、再発防止策の徹底、違反した従業員の適正な処分などを行い、厳正に対処するとともに、必要に応じ適時かつ適切に情報開示を行っています。

コンプライアンス違反への対応（2010年度）

官公庁に納入したシステム案件に関して、東芝のグループ会社従業員と公務員との関係において不適切な行為がありました。同社では、本件を真摯に受け止め、特別対策プロジェクトを立ち上げて組織風土改革に取り組むとともに、実務を反映した具体的な「行動基準」を整備し全従業員に徹底しています。コンプライアンス違反の撲滅に向けて各種の施策を展開してきたなかで、誠に遺憾ですが、本件を奇貨としてグループを挙げ改めてコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

職場ミーティングを通じたコンプライアンス風土の醸成

東芝グループは、CSR経営の実践にあたって「生命・安全、コンプライアンス」を最優先にしています。コンプライアンス意識を全従業員に浸透させ、企業風土として定着させていくために、各職場でミーティングを実施しています。

このミーティングでは、職場で起こり得るさまざまな問題について管理職と管下の従業員が話し合い、ともに考え、お互いの思いを共有していくことを通じて、何でも気軽に相談できる職場環境をつくり、コンプライアンス違反を予防することを狙いとしています。2010年度は「贈賄」や「飲酒運転」などコンプライアンスに関連した事例のほかに「従業員のマナー」のような事例も題材として実施しました。

また、職場ミーティングの実施状況を把握するためのデータベースを構築して、各職場の管理職を通じて従業員の率直な声を収集し、職場におけるコンプライアンス意識の浸透・徹底状況の把握、今後の浸透策の検討などに役立てています。

活発な意見交換が行われたミーティング

公正な競争・取引の徹底

健全な調達取引を徹底していくために従業員教育や社内監査を実施しています

調達取引においてコンプライアンスを遵守することは、調達取引先と健全なパートナーシップを築くうえでの大前提と考えています。東芝グループでは、調達部門員への教育を実施するとともに、取引実態の調査を通じて、コンプライアンス違反が起きないように努めています。

取引先通報制度を運用しています

東芝では、取引先通報制度「クリーン・パートナー・ライン」を開設しています。コンプライアンスや公正な取引の観点から東芝グループ関係者の問題点や懸念をご指摘いただいて速やかに是正できるよう、関係取引先などへ制度の周知と活用をお願いしています。

営業・販売において関連法規に則った自由で公正な競争に努めています

東芝グループは、法令遵守はもとより、健全な商慣行、社会通念にしたがった営業活動を徹底しています。

独占禁止法などの遵守に係るガイドラインを定め、これに則って自由で公正な競争に努めています。また、情報の財産価値を認識し、営業活動で得られた第三者に関する情報については、他社の営業秘密、個人情報などを含めて適正な方法で入手し管理しています。

サプライチェーンでのCSR推進

グループ内で培った管理ノウハウを世界各地の調達取引先と共有していきます

お客様に、安心して当社製品をお使いいただくために、東芝グループでは、調達取引先における従業員の労働環境適正化や環境負荷低減など、サプライチェーンを通じたCSRの取り組みを推進しています。

適切な労働時間や賃金の管理だけでなく、労働者と経営者の意思疎通を図ること、安全衛生に配慮すること、また、工場周辺への環境に配慮することも、労働者の士気を高め、生産効率の向上に寄与すると考えています。

こうした考えのもとで、東芝グループで培った管理ノウハウを世界中の調達取引先、特に新興国の調達取引先と共有していきます。

東芝ブランド製造委託先を対象に監査を実施しました

中国で東芝ブランドの完成品を組み立てる製造委託先16社17拠点を対象に、CSR監査を実施しました。

各社とも、従業員との対話を重視し、福利厚生を改善するとともに、環境保全活動では第三者機関の測定実施や認定を取得するなど、適切に管理されていることを確認しました。さらに、労務管理や二次調達先へのCSR遵守の項目を確認し、必要に応じて改善を要請するなどの取り組みを実施しました。

東芝ブランド製造委託先監査での主な調査内容

対象企業自体のCSR状況

労務トラブル状況／従業員とのコミュニケーション状況の確認／労働契約、労働時間の確認／職場の安全状況の確認／従業員の健康状況の確認／環境対応(ISO14001取得状況)

調達先へのCSR遵守活動の状況

人権、労働、環境への配慮を含むCSR方針有無の確認／CSR方針の周知方法や遵守状況／工場排水や大気への排出の法令遵守状況

環境に配慮した調達のために取引先のグリーン度を評価しています

東芝グループでは、取引先の環境活動について、ISO14001に準拠したグリーン度(当社基準)を確認し評価しています。取引先の選定にあたっては、評価ランクがより上位の取引先と優先的に取引することとし、取引先にはグリーン度の向上をお願いしています。

2010年度における取引先のグリーン度

(%)

Sランク	Aランク	Bランク	Bランク未満
84.0	9.9	4.1	2.0

注) Sランク(優良)　Aランク(良好)　BランクおよびBランク未満(改善要請)

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/fair_practices/index_j.htm

情報の保護・管理

すべての情報を国内外で適切に管理します

東芝は、会社で取り扱うすべての情報の財産価値を認識し、会社情報を秘密として管理するとともに、その不適正な開示・漏洩・不当利用の防止など情報の保護に努めることを基本方針としています。

点検・監査を通じて仕組みの改善を続けています

東芝は、情報セキュリティを確保するためには各部門が自律的にPDCAサイクルを回すことが大切だと考えています。

その要となるのが、東芝の全部門が毎年実施する自主監査です。各部門は社内ルールの遵守状況を点検し、自ら改善計画を策定し実行結果を報告します。これらの取り組みは国内外グループ各社にも展開しており、2010年度は、東芝のほか国内グループ会社194社、海外グループ会社213社が自主監査を実施しました。

情報セキュリティ教育を毎年実施しています

東芝は、社内ルールの徹底を図るために、すべての従業員を対象に毎年情報セキュリティ・個人情報保護教育を実施しています。2010年度は東芝約3万人、東芝グループ全体で約17万人がe-ラーニングや講義を受講しました。

東芝グループ情報セキュリティ管理体制

個人情報保護を早くから重視しています

東芝は、個人情報保護を早くから重視し、2000年にJIS Q 15001準拠の「東芝個人情報保護プログラム」を制定し、2001年にプライバシーマークを取得しました。その後もマネジメントシステムの継続的改善に努めています。

東芝は、お客様の個人情報を取得する場合は、利用目的を明示し、原則としてお客様本人から同意を得て直接取得しています。保有する個人情報は、社内規程にしたがって適切に取り扱い、厳重に管理しています。また従業員や採用応募者の個人情報も、利用目的などに同意を得て取得・利用し、厳重に管理しています。

プライバシーマーク

知的財産の保護

自社の権利を活用し、他社の権利を尊重します

東芝グループでは「知的財産権に関する法令を遵守すること」「会社の知的活動の成果を知的財産権によって保護し、積極的に活用すること」「第三者の知的財産権を尊重すること」を知的財産保護の基本方針として、「東芝グループ行動基準」で定めています。

この一環として、例えば、東芝ブランドを毀損する模倣品に対しては、各国の取り締まり当局と連携して、その排除に努めています。

役員・従業員への著作権教育を推進しています

インターネットの普及にともない第三者の著作物を閲覧する機会が増えてきており、誰もがコンピュータソフトウェアを含めて他人の著作物を容易にコピーできる環境となっていることから、著作物の無許可利用を未然に防ぐ必要性が高まっています。このため、東芝および国内外のグループ会社の役員・従業員への教育を含む管理体制の強化に努めています。

お客様への対応（消費者課題）

2010年度の主な進捗・成果

「企業の品質経営度」調査を活用 ▶P.43

アフターサービス満足度向上のための教育を強化 ▶P.45

外国籍ユニバーサルデザインアドバイザー制度をスタート ▶P.46

製品の品質・安全性の確保

グローバルな品質管理体制を確立、製品の品質・安全性の確保に努めています

東芝グループでは、グローバルでの品質責任者として「品質統括本部長」を、各カンパニー・主要グループ会社に「品質統括責任者」を設けています。品質統括本部長は、品質統括責任者を集めた会議を定期的に開催し、方針の共有と施策推進の徹底を図っています。品質統括責任者は、製品の開発・生産から廃棄・再資源化に至るライフサイクル全体の品質レベルを高めるために、国内外の工場および調達取引先、保守・サービス会社、製造委託会社を指導・監査しています。

また、東芝グループの全部門で「品質向上に貢献できる人づくり」を推進するために「東芝品質教育体系」を整備しています。各部門の役割や立場において必要な品質マネジメントへの意識向上や、信頼性技術・品質管理手法などのスキル向上をめざし、教育プログラムを企画・推進しています。

製品安全については「製品安全に関する基本方針※」に基づいてその確保に努めています。製品事故を撲滅し、お客様の安全を確保するために、関連法規制の遵守や、お客様への積極的で誠実な情報開示に取り組んでいます。

※ 東芝グループ製品安全に関する基本方針
http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/customer/safety.htm

東芝グループ品質方針

1. お客様の立場に立った品質の確保を行います。
2. 関連する法令と契約を遵守するとともに、お客様と第三者の権利を尊重します。
3. 全数良品をめざす品質システムを確立し維持します。
4. 全部門、全員参加で品質の作り込みを行います。
5. 真因の追求による本質改善をめざします。

品質管理体制

市場品質力の向上に取り組んでいます

「品質の東芝」の構築を掲げ、品質マネジメントシステム（QMS）の成熟度向上をめざして、DFQ（Design For Quality）という活動を展開しています。製品の企画段階から量産段階、さらに市場品質の「見える化」を推進。特に調達品の品質については、失敗知識を活用したプロセスの確立を目標に、グループ内でグローバルに情報を交換・共有しています。

現場の品質巡回に力を入れ、第三者による品質評価にもチャレンジしています

品質向上のためには、現場のプロセスを把握して不良要因を撲滅する必要があります。各プロセスにおける入念な審査・評価・試験はもとより、製品出荷後にもお客様の声などから潜在リスクを発見し、速やかに対策を講じられるよう、東芝では隠れた問題点への「気づき」を強化する「振り返り」などを積極的に実施しています。

優秀企業賞盾

また、日本科学技術連盟主催の品質経営度調査にも積極的にチャレンジしています。2010年度の第6回調査では4位に入賞し、優秀企業表彰を受けました。

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/customer/index_j.htm

「品質力」強化の取り組みを進めています

品質のあるべき姿に向け、「守りの品質」から「攻めの品質」へと「品質力」強化の取り組みを進めています。具体的には、核となる4本の柱（下図参照）を、QMS（品質マネジメントシステム；ISO9001認証資格取得のみでなくその成熟度向上をめざす）を中心に、製品不良の主要因となっている設計・調達品の品質改善、QMSを成熟させる人財の強化をその両輪として推進しています。コンプライアンスは、活動全体を支える土台となっています。

「品質力」を高める4本の柱

東芝グループでは、品質力の向上に向け、DFQ活動のなかの未然防止への取り組み施策として、設計業務を中心にFMEA（Failure Mode and Effects Analysis）活動を推進しています。2010年度は、FMEA活動のさらなる活性化をめざし、活動内容に基づく情報交換ワーキングを進めるとともに、4つの事業においてFMEA活動を定着させるために20人のインストラクターを育成しました。

また、2010年度は、グローバルな品質人財の強化施策として、東芝中国社と連携し、「調達品の品質向上のための基礎知識教育」（広州）並びに「品質イノベーションのための基礎知識（QMS基礎）」（広州、杭州）の講座を実施し、延べ57人の人財を育成しました。

品質を支える人財の育成に力を注いでいます

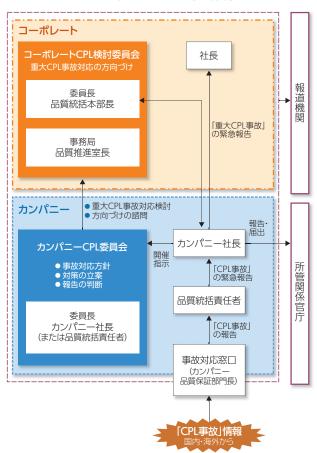
「品質人財教育」では、製品のライフサイクルにかかわる全部門を対象に、原因分析手法や未然防止手法をはじめとする品質教育を開発・実施しています。さらに、コンプライアンス教育にも力を入れ、電気用品安全法については東芝グループを対象にe-ラーニングを実施しています。

製品事故・不具合発生時の対応

事故情報をお客様へ速やかに提供します

市場で発生した自社製品の事故情報を入手した従業員は速やかに各部門の事故対応窓口に報告し、必要な対応については、経営トップを委員長とする「CPL委員会※」に諮って決定しています。再発が予想される重大製品事故の場合は「直ちにお客様に危険をお知らせし、使用を中止していただく」「速やかに所管官庁に報告する」「できるだけ早く対策準備を完了する」ことを徹底しています。事故情報を迅速に収集するために、保守・サービス員が現場で入手した製品事故の情報とその対応状況を速やかに品質保証部門、経営トップに伝達できる情報システムを構築しています。

※CPL委員会：CPLはCL（契約に基づく品質保証責任）とPL（製造物責任）を合わせた略称。CPL委員会では、カンパニー・主要グループ会社社長を委員長として、製品事故や品質問題に関する対応を迅速に決定します

東芝グループの製品事故などへの対応体制

お客様への対応(消費者課題)

お客様満足の向上

お客様の声を基に活動を継続的に改善しています

東芝グループは「CS※1推進方針」に基づいて、お客様満足向上のための目標と施策を毎年定め、実行しています。また、お客様の声を積極的にお聞きする「VOC※2調査」や、CS担当役員が出席して定期的に開催する「CS委員会」では、カンパニーやグループ会社の推進責任者にCS推進施策を徹底すると同時に、各社の活動状況を報告しています。

「VOC調査」はグループ共通で実施しており、2010年度は700社約2,500人の法人のお客様からいただいた声を営業活動や製品・サービスの改善、お客様への情報提供の充実につなげました。半導体事業では、2009年度調査でお客様から多くいただいた「提案力強化」のご要望にお応えするため、社内の各種プロジェクトに調査結果を反映し提案力向上活動に取り組みました。その結果、2010年度調査結果では、提案に関する満足度で前年度よりも高い評価をいただくことができました。

※1 CS: お客様満足(Customer Satisfaction)
※2 VOC: お客様の声(Voice of Customers)

東芝グループ　CS推進方針

東芝は、お客様の声を全ての発想の原点とし、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスをご提供します。

1. 安全で信頼される製品、システム、サービスを提供します。
2. お客様からのご要望、ご相談に誠実、迅速、かつ的確にお応えします。
3. お客様からの声を大切にし、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスの開発、改善を実現するよう努力します。
4. お客様に、製品等に関する情報提供を適切に行います。
5. お寄せいただいたお客様の個人情報を保護します。

国内・海外のコールセンター、支社窓口で対応の品質向上に努めています

国内の東芝グループでは、グループ全体でコールセンターの運営や対応品質を高める目的で、各センターの責任者が集まって情報を交換する定例会を開催し、電話応対スキル研修や応対者のCS意識調査、対応品質の自己点検などを企画・実施して改善につなげています。

2011年2月には、昨年度に続いて「電話応対コンクール」を開催しました。コンクールには、17センターから選出した22人のオペレーター(お客様担当)が参加。お客様にご満足いただける応対ができている優秀オペレーターを表彰するとともに、優秀な応対を各コールセンターで共有し、全体のレベルアップにつなげました。

すべてのお客様に東芝のCSマインドをもってアフターサービスを提供します

東芝グループでは、家電製品・エレベーター・医療機器・POSシステム・デジタル複合機・パソコンなどの修理を担当する各社が集まってワーキンググループを設置。課題の共有と改善の取り組みを進めています。

このワーキンググループでは、東芝グループが連携して「一人ひとり、一社一社を大切に」した対応ができるよう、地域に密着した「東芝グループCSサービス会」を設置。フィールドエンジニア向けの合同の教育を開催したり、サービスのCS向上につながった事例の共有などを行っています。

今後も、個人、法人のすべてのお客様にご満足いただけるよう「東芝のCSマインド」を浸透させていきます。

災害発生時の迅速なサービス対応

東日本大震災では、家電製品の修理サービスを担当する東芝テクノネットワーク(株)の仙台サービスステーションが、建屋被害などによって業務を休止しましたが、通信インフラの回復を待って震災11日後の3月22日に、本格的に業務を再開。この間、コールセンターでの修理受付は継続しました。被災されたお客様からの液晶テレビと給湯機の修理依頼が特に多く、一時は通常の10倍以上になりましたが、迅速に対応すべく、延べ120人以上の全国のフィールドエンジニアを東北地方へシフトして、修理を行いました。また、東芝キヤリア(株)と連携して給湯機専門の臨時サービスステーションを仙台に設置しました。

フィールドエンジニア自身も被災しているなかでの対応に対し、多数のお客様から感謝の言葉をいただきました。

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/customer/index_j.htm
http://www.toshiba.co.jp/design/pr/ud (ユニバーサルデザインホームページ)

ユニバーサルデザインの推進

年齢や性別、障がいの有無を超えて、誰もが快適に暮らせる社会の実現に貢献します

東芝グループでは、家電機器から産業用機器まで幅広い分野で、ユニバーサルデザイン(UD)に取り組んでいます。

2010年度は「国際ユニヴァーサルデザイン会議2010inはままつ」に参加。企業ブースの出展や論文発表を通して東芝のUDを広くご理解いただくとともに、UDの国際的な動向を調査し、東芝グループのUD推進力向上に努めました。

「国際ユニヴァーサルデザイン会議2010inはままつ」の東芝ブース

外国籍UDアドバイザー制度をスタート

東芝グループでは、2007年度に障がいのあるグループ従業員を対象に、登録制の「UDアドバイザー制度」をスタートしました。これは、登録した従業員が、所属部門の壁を超えてUD商品の開発や評価に協力するというものです。

2010年度は、新興国を含む海外市場にも対応したUDの推進強化を目的に、制度の対象を外国籍従業員にも拡大。障がい者と合わせて約120人が登録しました。

活動事例

ドイツ・ユニバーサルデザイン賞2011を受賞

東芝のサイクロンクリーナー「VC-CG510X」が、ドイツ・ユニバーサルデザイン賞※2011を受賞しました。UDアドバイザーが参画した商品開発プロセスや、使いやすさを追求した新型のグリップなどのデザインが高く評価されたものです。

※ ドイツ・ハノーバー市を本拠地とするユニバーサルデザイン協会およびユニバーサルデザイン有限会社が主催する国際的な賞

universal design award 2011

ドイツ・ユニバーサルデザイン賞を受賞したサイクロンクリーナー「VC-CG510X」

VOCに基づく製品・サービスの改善

VOCを発想の原点とし、製品・サービスの改善を進めています

東芝グループにおいて、国内では家電製品の発売後、営業・コールセンター・サービス担当・ホームページに寄せられるVOCを収集・分析し、企画・品質・営業の各担当者で共有。製品改善に活かす体制が定着しています。

海外でも、気候・風土・習慣が異なる現地のニーズを把握するために、VOCの分析や訪問調査などを実施し、使用される地域のお客様にご満足いただける製品とサービスを提供できるよう、開発と改善を進めていきます。

活動事例

VOCに基づいてカナダのパソコンサポートホームページでナレッジ公開

デジタルプロダクツ&サービス社では、パソコンの使い方に関するコールセンターへのお問い合わせが国内・海外ともに多いことに注目し、ホームページに掲載する情報を充実させています。

例えば東芝カナダ社では、お客様サポートサイト「Ask Toshiba」のリンクを、デスクトップアイコンのほかWebブラウザのツールバーや「お気に入り」メニューなどに予め追加して、お客様がアクセスしやすいように設定。機種別のお問い合わせに対する回答をナレッジデータベースから検索できる機能を備え、お客様の利便性を高めました。この改善によって、電話によるお問い合わせが減少しています。

東芝カナダ社のホームページ「Ask Toshiba」

コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

2010年度の主な進捗・成果

世界各地で、自治体などステークホルダーと連携しながら地域経済の発展や教育・文化振興に貢献する取り組みを推進

▶ P.47－48

地域開発・公共政策の支援

事業を営む世界各地で経済や教育・文化の発展に貢献しています

東芝グループは、事業活動を通じて地域社会の発展に貢献するとともに、社会貢献活動を世界各地で行っています。

生産拠点では経営の現地化、人財育成、現地調達の拡大などに注力しています。また、途上国や新興国の社会インフラの整備に事業を通じて取り組んでいます。

東芝グループの主な地域開発・公共政策の支援（2010年度）

雇用創出と地場産業育成

ベトナムで新たな雇用を創出する高効率モーター工場を稼動させました

2010年9月にベトナム・ホーチミン市の東芝産業機器アジア社が開業しました。同社は高効率の産業用モーターを生産し、今後の生産量拡大に対応して、現地従業員の雇用を拡大していきます。また、高効率モーター用の精密な部品を現地の企業から調達できるよう、生産開始に先立って日本から従業員を派遣して技術指導をしています。「現地でできるものは現地で」という方針のもと、現地調達率を継続して高めていきます。

できる限り部品を現地調達している生産ライン

CSR経営の推進を支援

タイで中小企業経営者向けのCSRシンポジウムを開催しました

東芝グループにとって中国に次ぐ海外の生産拠点であるタイで、CSRシンポジウムを2010年11月に初めて開催しました。これは、タイ工業連盟に東芝グループが働きかけて実現したもので、タイ工業副大臣および中小企業の経営者など250人が参加しました。

当日は、東芝の会長・西田が東芝グループのCSR経営方針を紹介するとともに、CSR推進室長がCSR活動について具体例をあげて説明しました。

このほか、タイでは、多数の現地法人がマングローブの植林活動や教育支援など、さまざまな社会貢献活動を実施しています。

東芝グループのCSR経営方針を紹介する会長・西田

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/communitiy/index_j.htm
http://www.toshiba.co.jp/social/jp（社会貢献活動ホームページ）

地域密着型のテレビを発売

電力が不安定な地域向けに バッテリー搭載液晶テレビを提供しています

インドおよびアセアン市場向けの「パワーテレビシリーズ」を2010年度に発売しました。

これは、電波の受信感度の弱い地域に対応できるRFブースター※を搭載し、停電時にも視聴できるようにバッテリーを内蔵した製品です。

インドでは、この製品をNGOや学校へ寄贈しました。またアセアンでは、アジアサッカー連盟を通じて、マレーシア、インドネシアなど6ヵ国の学校へ寄贈しました。

※ テレビ放送などで使われる帯域の高周波の電気信号を増幅させる機器

パワーテレビ

教育環境向上

フィリピンの高校へパソコンを寄贈

フィリピンの教育環境を向上させるため、Ayala財団が推進するプロジェクトに賛同し、ラグナ州の高校に2007年から毎年パソコンを寄贈しています。

2010年度は、公立高校14校に140台を寄贈、インターネット環境も併せて整備しました。寄贈実績は累計44校、440台となり、東芝情報機器フィリピン社が位置するラグナ州内の高校の約35%を支援したことになります。

パソコン寄贈セレモニー

中国で希望工程小学校の建設を支援

中国における東芝のグループ会社は、2001年から「東芝希望工程小学校」の建設を支援しています。2005年からは毎年2校ずつ建設しており、2010年度は11月に四川大地震で被災した甘粛省定西市に小学校が開校。200人の児童が学んでいます。また、2011年9月の完成をめざして山西省と山東省で建設を進めています。

希望工程小学校に通う子どもたち

地域経済を支援

姫路城改修中の見学用に エレベーターを寄贈しました

世界文化遺産である姫路城では、2010年3月から約3年間にわたる「平成の大修理」が行われています。地域最大の観光資源である姫路城を長期にわたって見学できないことは、地域経済に大きな打撃を与えます。

そこで、東芝グループは兵庫県姫路市に2台のエレベーターを寄贈し、天主までの見学を可能にするとともに、バリアフリーにも貢献しています。

天主の修理状況も内部から見学できるエレベーター

地域社会との共生

環境をテーマにしたコミュニケーションを 四日市工場で続けています

半導体の生産拠点である四日市工場では、1992年の操業開始以来、地元自治体との連絡会を毎年開催。工場から排出される大気や水質の測定データについて説明するとともに、排水処理施設を見学いただいています。

また、四日市市教育委員会と連携して中学校への出前授業を行っています。授業では、子どもの理科離れを防ぐため、ものづくりに関心を持ってもらおうと半導体製品の仕組みや製造過程などを説明しています。

さらに、子どもたちが自ら考え実践する取り組みを促すことを重視し、近隣小中学校へ出向いての環境授業を定期的に開催しています。

これらのほか、工場の環境報告書を日・英の2ヵ国語で作成し、ホームページで広く情報を公開しています。

地元中学校での出前授業

コミュニティへの参画 およびコミュニティの発展

社会貢献活動

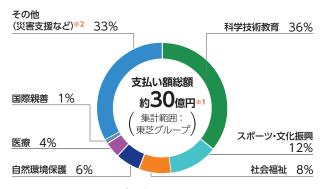
社会貢献活動の推進体制と活動実績

世界各地で活動を展開しています

東芝グループでは、各社・各事業場の社会貢献推進者(国内229人、海外131人)が活動を推進しています。

2009年4月から2010年3月には、グループ223社の従業員11万8千人以上が参加して、1,290件の社会貢献活動を実施しました。

それらすべてについて、社会貢献推進者WG(社会貢献推進者の代表によるワーキンググループ)で目的、従業員の参加、独自性、継続性、社会への影響、社外団体との協働など9項目で評価し、特に顕著な成績をあげた10件の活動を12月の東芝グループCSR大会で表彰しました。

社会貢献活動への支出額分野別内訳(2010年度)

※1 支出には、寄付金・自主プログラム・製品寄贈などを含みます
※2 「その他」には、災害支援や施設開放(体育館など)などを含みます

2010年度の主な活動

分野	主な活動
科学教育普及支援	日本: 東芝科学館実験教室 日本: 体験型科学教育普及支援 日本: 家電分解ワークショップ 北米: 科学技術コンテスト 中国: 理数科目の教案コンテスト
自然環境保護	グローバル: 150万本の森づくり 日本: 自然観察指導員の育成
社会福祉	グローバル: ピンクリボン活動、献血 日本: 障がい者支援活動
国際親善	東芝地球未来会議(日本、アメリカ、タイ、ポーランドの高校生が交流)
スポーツ・文化振興	日本: 野球、ラグビー、バスケットボール教室など フランス: 柔道教室

科学教育普及支援

科学教育の普及に向けてグローバルに活動しています

東芝グループは、青少年への科学技術教育の普及に力を注いでいます。

例えば、東芝科学館での実験教室や北米の科学技術コンテストは、長年にわたって継続しています。また、国内では体験型科学教育の普及支援、中国では大学生を対象に理数教案コンテストを開催するなど、グローバルに活動しています。

北米で科学技術コンテストを開催

全米科学教師協会(NSTA※)と協働で、科学コンテスト「エクスプロラビジョン・アウォード」を毎年開催しています。18回目を迎えた2010年は、約4,400組、14,000人が参加。医療・エコロジーを中心に、さまざまな分野でイノベーションのアイディアを考えた8組を表彰しました。またオバマ大統領から、受賞者を祝福し、EVAの米国理数系教育への貢献を称えるメッセージも寄せられました。

※ NSTA: National Science Teachers Association

表彰された子どもたち

日本で体験型科学教育の普及を支援

体験型教育研究所(リアルサイエンス)は、科学を通じて国際社会に貢献できる人財の育成を目的に体験型科学教育プログラムの開発や指導者の育成、学校支援などを進めるNPO法人です。東芝グループは、その活動を2008年から支援しています。

2009年度から、川崎市立宮前小学校の授業への理科教育への組み入れや、理数体験型授業を積極的に展開しています。

中国で師範大学の学生を支援

中国教育部と共働で、師範大学の学生を対象とした理数科目の教案コンテストを2008年から実施しています。2010年度は全国規模に拡大し、40校の師範大学から18,000人の学生が参加しました。

その他の詳細情報については、ホームページで開示しています。 http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/communitiy/index_j.htm
http://www.toshiba.co.jp/social/jp (社会貢献活動ホームページ)

自然保護、社会福祉活動への貢献

多くの従業員が参加して活動しています

東芝グループでは、科学教育の普及など事業特性を活かした取り組みに加えて、自然保護や、予防医療など社会福祉活動にも積極的に参加しています。

150万本の森づくりを推進

東芝グループは、環境保護に寄与する社会貢献活動として「東芝グループ150万本の森づくり」を展開。植林に加え、間伐、枝打ち、下刈など地域のニーズに即した「森づくり」で、豊かな森林の回復や、土砂災害や河川の氾濫の抑制といった地域保全に貢献しています。また森づくりを通じて自然を愛する人財の育成「人づくり」を進め、未来の地球を支える子どもたちに豊かな自然を届けたいと願っています。

ドイツの現地法人3社が協同で植林

ピンクリボン活動を各地で応援

東芝グループは、乳がんの早期発見、早期治療を呼びかける「ピンクリボン活動」を応援しています。低い状況にある検診受診率の向上に少しでも貢献できるよう、各地で実施される啓発活動へ協賛・協力しています。

日本では2010年度、10月のピンクリボン月間にウォークイベントや啓発セミナーなどに協賛しました。

ピンクリボンウォーク

被災地への支援

被災地への支援を積極的に実施しています

東芝グループでは、世界で約20万人の従業員が働いています。また、世界各地で事業を展開しており、世界中の人々と深いかかわりがあります。

そうした背景から、世界各地で発生した大規模災害に対し、特に関係の深い地域については、寄付などの緊急支援を積極的に実施しています。

洪水・土石流災害被災者への支援

2010年8月に、パキスタン・中国・インドなどで発生した洪水・土石流の被災者のために、NPO法人ジャパン・プラットフォームの活動資金として1,000万円を寄贈しました。

ジャパン・プラットホームは、住居の提供、緊急物資の配布、シェルターの設置、巡回医療および教育支援を行いました。

インドでレンガの家を提供
© SEEDS/Sarika Gulati

2010年度の被災地支援活動

ブラジル南東部での水害被災者への支援

2011年1月に、ブラジル南東部で発生した水害の被災者のために、10万USドル(約850万円)の支援を行うことを決定し、現地医療機関に超音波診断装置を寄贈し、負傷・入院された被災者への診断・治療に活用しました。

オーストラリアでの水害被災者への支援

2011年1月に、オーストラリアで発生した水害の被災者のために、液晶テレビを寄贈しました。また、被害を受けた各自治体のインフラ復興支援の一環としてLED照明を寄贈しました。

ニュージーランドでの地震被災者への支援

2011年2月に、ニュージーランドで発生した地震による被害者の救済や被災地の復興に役立てていただくため、500万円相当の支援を行うことを決定しました。

東日本大震災被災者への支援(P7-10参照)

報告メディアおよびホームページでの開示項目

「CSRレポート」「アニュアルレポート」「環境レポート」「社会貢献活動レポート」で情報を開示しています

東芝グループはステークホルダーの皆様に対して、「CSRレポート」で非財務情報を、「アニュアルレポート」で財務情報を報告しています。また、非財務情報のうち環境情報については、特に詳細な情報を提供する責任があると考え、「CSRレポート」とは別に「環境レポート」を発行しています。その他に「社会貢献活動レポート」も発行しています。

これらそれぞれの情報について、ホームページでは常に最新の情報をタイムリーに提供するよう努めています。

詳細なCSR関連情報をホームページで公開しています

東芝グループのCSRへの取り組みに関してステークホルダーの皆様にご理解を深めていただけるよう、CSRホームページについては構成を「CSRレポート」に準じ、レポートに記載していない項目や、より詳しい情報を検索しやすくしました。ホームページでは、特にCSRパフォーマンス報告の詳細や、GRIガイドライン対照表などを公開しています。また、ホームページ独自のコンテンツも用意するなど、ステークホルダーの皆様にとって親しみやすい情報発信をめざしています。

CSRレポート／CSRホームページ

http://www.toshiba.co.jp/csr/jp

CSRレポート
2011年6月発行

CSRホームページ

CSRレポートは、東芝グループの重要なCSR経営を報告しています。
CSRホームページは、CSRレポートに記載していない詳細情報を公開し、CSRに関する情報をタイムリーに提供しています。

主な掲載項目（CSRホームページ）

- お知らせ情報
- 理念・方針
- ハイライト
- CSRパフォーマンス
  組織統治、人権、労働慣行、環境、公正な事業慣行
  お客様への対応、コミュニティへの参画およびコミュニティの発展
- エンゲージメント
- その他情報

冊子の主な内容

経営理念体系

会社概要

トップコミットメント

報告
東日本大震災への対応と今後の対応について

年次活動報告
特集 ISO26000を活用したCSRマネジメント強化

主要評価指標（KPI）の2010年度実績および2011年度計画

1）組織統治
CSRマネジメント／コーポレート・ガバナンス／ステークホルダーとの対話

2）3）人権・労働慣行
人権の尊重・差別の禁止／雇用の安定／人財の育成／ダイバーシティの推進／多様な働き方の支援／従業員の安全と健康

4）環境
環境ビジョンとマネジメント／生物多様性保全の取り組み／2010年度の実績と活動計画／Green of Process／Green of Product／Green by Technology／環境コミュニケーション

5）公正な事業慣行
リスク・コンプライアンス／公正な競争・取引の徹底／サプライチェーンでのCSR推進／情報の保護・管理／知的財産の保護

6）お客様への対応（消費者課題）
製品の品質向上、安全性の確保／製品事故・不具合発生時の対応／お客様満足の向上／ユニバーサルデザインの推進／VOCに基づく製品・サービスの改善

7）コミュニティへの参画およびコミュニティの発展
地域開発・公共政策の支援／社会貢献活動／被災地への支援

第三者の所見

社外からの評価

ホームページの構成と主なコンテンツ

理念・方針
トップコミットメント／経営理念体系／*東芝グループ行動基準／*国連グローバル・コンパクトへの参加／ステークホルダーとのかかわり／東芝グループ事業概要／東芝グループの事業と責任／ステークホルダーへの経済的価値分配

報告
東日本大震災への対応と今後の対応について（過去のCSRレポートの特集を掲載）

年次活動報告
特集 ISO26000を活用したCSRマネジメント強化

CSRパフォーマンス
主要評価指標（KPI）の2010年度実績および2011年度計画

1）組織統治
CSRマネジメント／コーポレート・ガバナンス／株主・投資家との対話／従業員・お客様などとの対話

2）人権
人権の尊重・差別の禁止

3）労働慣行
雇用の安定／公正な評価・処遇／人財の育成／ダイバーシティの推進／多様な働き方の支援／安全と健康（労働安全衛生）

4）環境
環境ビジョン／環境マネジメント／ 2010年度の実績と活動計画／生物多様性保全の取り組み／Green of Process／Green of Product／Green by Technology／環境コミュニケーション
注）詳細は、東芝グループ環境経営ホームページで報告

5）公正な事業慣行
リスク・コンプライアンス／*BCPによるリスク管理／公正な競争・取引の徹底／サプライチェーンにおけるCSRマネジメント／*輸出管理／情報セキュリティ管理／知的財産の保護

6）お客様への対応（消費者課題）
品質管理／製品の安全性確保／製品情報の開示／お客様満足の向上／お客様への対応・サポートと声の反映／ユニバーサルデザインの推進

7）コミュニティへの参画およびコミュニティの発展
地域開発・公共政策の支援／社会貢献活動／*地域社会とのかかわり／被災地への支援／*政府・自治体・産業界／*NPO・NGO

エンゲージメント
第三者所見／*ステークホルダー・ダイアログ／*GRIガイドライン対照表／CSR報告の方針／*CSR報告書にいただいたご意見／社外からの評価／*CSR活動のあゆみ　ほか

その他情報
サイトマップ／CSRキーワード　ほか

*は、ホームページのみに掲載している項目。ホームページの構成は予告なく変更することがあります

アニュアルレポート／投資家情報ホームページ

http://www.toshiba.co.jp/about/ir

アニュアルレポート
2011年6月発行

投資家情報ホームページ

アニュアルレポートは、事業年度終了後の東芝グループの事業報告と3年間の中期経営計画を中心に報告しています。
投資家情報ホームページは、東芝の会社情報をタイムリーに提供することをめざしています。また、携帯電話向けサイトも公開しています。

主な掲載項目（投資家情報ホームページ）

- IRニュース
- 経営方針
- 財務・業績
- IR資料室
- 株式・債券情報
- 個人投資家の皆様へ

環境レポート／環境経営ホームページ

http://eco.toshiba.co.jp

環境レポート
2011年8月発行予定

環境経営ホームページ
※冊子発行に合わせリニューアル予定

環境レポートは、東芝グループ全体のグローバルな環境経営について、詳細に報告しています。環境経営ホームページは、東芝グループにかかわる環境情報をタイムリーに提供しています。また、東芝グループ会社や事業場のサイトごとの環境情報も公開しています。さらに「ecoスタイルサイト」も公開しています。

主な掲載項目（環境経営ホームページ）

- お知らせ情報
- 環境ビジョン2050
- Green Management
- Green of Process
- Green of Product
- Green by Technology

ecoスタイルサイト
http://ecostyle.toshiba.co.jp

社会貢献活動レポート／社会貢献活動ホームページ

http://www.toshiba.co.jp/social/jp

社会貢献活動レポート
2011年12月発行予定

社会貢献活動ホームページ

社会貢献活動レポートは、東芝グループのグローバルな社会貢献活動の取り組みを報告しています。
社会貢献活動ホームページは、社会貢献活動レポートに記載していない詳細情報を公開し、社会貢献に関する情報をタイムリーに提供しています。

主な掲載項目（社会貢献活動ホームページ）

- 社会貢献活動への取り組み
- 教育
- 環境（森づくり）
- 共生社会
- スポーツ・文化
- 災害復興支援
- 従業員ボランティア支援
- 各グループ会社・事業場の活動
- 財団の活動

ホームページのみに掲載している主な情報

お知らせ情報
http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/news

しばうら自然観察図鑑
http://shizen-kansatsu.toshiba.co.jp/social/jp/shizen

過去から未来へと続く、イマジネーションの物語
http://www.toshiba.co.jp/csr/roots

CSRレポートに対する第三者による所見

神戸大学大学院
経営学研究科教授
國部 克彦

［略歴］
大阪市立大学大学院経営学研究科修了。博士（経営学）。2001年より現職。
2003年研究成果活用企業「環境管理会計研究所」創設。経済産業省「マテリアルフローコスト会計開発普及事業委員会」委員長、環境省「環境報告書ガイドライン検討委員会」委員等を歴任。著書に『環境経営・会計』（有斐閣）などがある。

東日本大震災への対応

今年度の報告書の最も重大な事項は東日本大震災への対応です。発生から、報告書発行まで期間がないにもかかわらず、4頁にもわたたって、詳細な説明を行っていることは、適時性の高い開示として評価できます。そのなかでも「低炭素発電技術で持続可能な社会を構築」（10頁）を震災対応の一環として説明している点は、今回の震災にあたって東芝グループの姿勢を示す記述として注目されます。今後は、これらの課題を東芝グループのCSRとしても明確に位置づけ、継続的な活動と体系的な情報開示を希望します。

ISO26000を基準にした編集

東芝グループでは昨年度からISO26000を基準にした編集方針を採用しており、今年もそれを継続しさらに発展させています。これはグローバルな基準でCSR活動を推し進めようという方針の現われであり、国際的な点からみても大変高く評価できるものです。今後は7つの中核主題の各課題について東芝グループとしてのマテリアリティ（重要性）を分析して、戦略的に取り組むことによって、世界的なCSR活動のモデルを示して頂きたいと思います。

充実したKPI

東芝グループのCSRレポートのもうひとつの重要な特徴は大変充実した主要指標（KPI）です。KPI中心のCSR情報開示は世界的な潮流ですが、東芝のKPIは日本企業としては最も優れたもののひとつといえます。今後は、定性的評価の項目についても、重要性の高いものについては、絶対数の指標や満足度のような評価指数を導入して定量化を促進していくことができれば、より一層充実したものになると考えます。近い将来には、重要指標については、アニュアルレポートでの統合的な報告も重要になってくると予想されます。

優れた環境への取り組み

東芝グループの環境対応は、これまでも国内外で非常に高く評価されてきました。今年の報告書からも、多くの環境効率指標を設定し、体系的な管理と進展を確認することができます。大震災以降の新しい社会づくりにおいて、東芝グループの環境戦略の重要性はますます高まっています。特に、エネルギー・環境技術をどのように展開していくのかについては世界が注目していますので、中長期的な視点からの戦略とそのためのオペレーションを今後も詳しく開示することを継続していただきたいと思います。

ステイクホルダー・ダイアローグの展開

東芝グループでは、さまざまなチャネルでステイクホルダーとのダイアローグを行い、その結果はCSRレポートの様々な場所で紹介されています。今後は、このような活動をさらに推し進め、CSR活動全体の方針や戦略などの大きなテーマに関しても、幅広く社会の声を聞いて、活動に生かしていくことが大切になると思います。

第三者所見を受けて

東芝グループは、震災発生直後から未曾有の被害状況に対し、原子力発電所の安定化や社会インフラなどの早期復旧のために、全力を挙げて取り組んできました。さらに、エネルギーシステムの供給メーカーとしての責任の重要性を改めて認識し、次世代に向けて再生可能エネルギーを利用した発電システムの強化を図っていきます。今後とも、グループ挙げて復興の取り組みとともに、電力の安定供給と地球温暖化防止に貢献していきます。また、それら取り組みの状況を情報開示していきます。

一方で、グローバルでのCSR経営の強化にも取り組みます。2010年度に開始した、ISO26000に基づく中長期的なKPI策定を引き続き進めるとともに、ステークホルダーの皆様との対話を深めていきます。

（株）東芝　CSR推進室

CSRに関する社外からの評価(2010年度実績)

項目	評価	対象
CSR全般(SRI:社会的責任投資の評価含む)に関する事項		
スイスSRI調査機関SAM社によるCSR企業評価	「銀」(Silver Class)	東芝グループ
社会的責任投資(SRI)株価指標 DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes)の構成銘柄	2000年から11年連続選定	東芝グループ
インテグレックス(日本)「企業の誠実さ・透明性」調査	2位	東芝グループ
日本コーポレート・ガバナンス研究所「第9回 企業統治インデックス(JCGIndex)調査」	6位	東芝グループ
東芝グループCSRレポート2010(中国版)	中国「金蜜蜂2010優秀CSR報告書」外国企業CSR報告書賞	東芝グループ
「フォーチュン誌」中国における外資系企業CSRランキング	外資企業3位	東芝グループ
IRに関する事項		
ゴメス・コンサルティング　IRサイト総合ランキング(調査対象企業　国内3,614社)	4位(優秀企業:金賞)	(株)東芝
大和インベスター・リレーションズ(株)　(調査対象企業　国内1,169社)	2010年インターネットIR・ベスト企業(6年連続　通算9回受賞)	(株)東芝
日興アイ・アール(株)　全上場企業ホームページ充実度ランキング調査 (調査対象企業　国内3,682社)	総合1位(3年連続)	(株)東芝
顧客に関する情報		
サイクロンクリーナー　VC-CG510X	ドイツ・ユニバーサルデザイン賞2011　ユニバーサルデザイン賞	(株)東芝
開梱／再梱包のしやすさに配慮したデジタルメディアフレームのパッケージデザイン	第49回2010年ジャパンパッケージングコンペティション　電気機器部門賞	(株)東芝
LED電球「ミニクリプトン形5.4ワット LDA5N-E17」	日経 優秀製品・サービス賞2010　日経産業新聞賞 優秀賞	東芝ライテック(株)
日本マニュアルコンテスト2010 東芝デジタル複写機 e-STUDIO255/355/455 クイックスタートガイド	冊子マニュアル 活用マニュアル第1部門　部門優良賞	東芝テック画像情報システム(株)
品質に関する事項		
第6回日本科学技術連盟　企業の品質経営度調査	4位(優秀企業表彰受賞)	東芝グループ
従業員に関する事項		
日本経済新聞社　2010年「働きやすい会社」調査	2位	東芝グループ
日経BP社「日経WOMAN」「ウーマン・オブ・ザ・イヤー2011」	大賞(東芝研究開発センター　福島理恵子)	(株)東芝
平成22年度「安全衛生に係る優良事業場、団体又は功労者に対する厚生労働大臣表彰」	厚生労働大臣団体賞	(株)東芝　青梅事業所 安全衛生協力会
平成22年度安全優良職長厚生労働大臣顕彰	安全優良職長　(東芝府中事業所　奥山武是)	(株)東芝
環境に関する事項		
日本経済新聞社　第14回環境経営度調査　企業ランキング	3位(製造業部門)	(株)東芝
東芝グループ環境報告(東芝グループ環境レポート2010/CSRレポート2010/ 社会貢献活動レポート2010/アニュアルレポート2010)	第14回環境コミュニケーション大賞　環境報告書部門 地球温暖化対策報告大賞(環境大臣賞)	(株)東芝
東芝グループ環境レポート2010	東洋経済　第14回環境報告書賞・サステナビリティ報告書賞 (環境報告書部門)　特別賞	東芝グループ
一般白熱電球製造中止広告	第59回日経広告賞　最優秀賞(グランプリ)／第30回新聞広告賞 新聞広告大賞(グランプリ)	(株)東芝
「リン回収技術(水ソリューション)」シリーズ広告	フジサンケイビジネスアイ　第49回ビジネス広告大賞 ビジネス広告大賞(グランプリ)	(株)東芝
二次電池 SCiB™ シリーズ広告	第16回 日経BP広告賞　日経BP 環境広告賞	(株)東芝
長寿命による環境負荷低減を実現した二次電池[SCiB™]の開発	環境効率アワード2010　環境効率アワード特別賞	(株)東芝
製品開発に於けるLCAの推進と製品ラインナップを通した環境配慮設計	第7回LCA日本フォーラム表彰　LCA日本フォーラム会長賞	(株)東芝
超音波診断システム　Aplio™ MX(SSA-780A)	第7回エコプロダクツ大賞　「エコプロダクツ大賞推進協議会長賞」	東芝メディカルシステムズ(株)
液晶テレビ (40VL748, 46VL748, 40VL758, 46VL758, 40WL768, 46WL768, 55WL768)	Certificate from PCBC to create of a broad line of products awarded the EU Ecolabel and recognized as the most environmentally friendly throughout their life cycle	東芝テレビ中欧社(ポーランド)
環境保全活動全般	河南省緑色企業	河南平高東芝高圧開閉器社(中国)
環境保全活動	「大連市環境保護公益事業優秀貢献奨」称号	東芝大連社(中国)
環境経営活動	2010年度渾南新区環境保護グリーン企業	東芝エレベータ瀋陽社(中国)
省エネ活動／グリーン生産活動	2010年杭州市経済開発区省エネ賞/グリーン生産賞	東芝情報機器杭州社(中国)
電気使用の管理	2010年度杭州市政府の電気バランス検定合格	東芝水力機器杭州社(中国)
環境コミュニティ活動	Good Governance Project 2010 (タイ工業省による表彰)	東芝セミコンダクタ・タイ社
省エネ活動	Secretary's Award for Energy Efficiency / Outstanding Energy Manager Award	東芝情報機器フィリピン社
環境保全活動	Philippine Environment Partnership Program (PEPP) Seal of Approval	東芝情報機器フィリピン社
大気・水の環境保全活動	Success Story Award for Global Warming Prevention/ Outstanding Pollution Control Officers Award	東芝情報機器フィリピン社
ラグナ湖の環境保全活動	LLDA Silver Rating Award/Outstanding Pollution Control Officers Award	東芝情報機器フィリピン社
省エネ活動	Don Emilio Abello Energy Efficiency Award and Outstanding Energy Manager	東芝ストレージデバイスフィリピン社
製品技術に関する主な事項		
液晶TV CELLレグザシリーズ	2010年十大新製品賞　日本力(にっぽんぶらんど)賞(日刊工業新聞社主催)	(株)東芝
電流検出型DNAチップ	2010年"超"モノづくり部品大賞(日刊工業新聞社とモノづくり推進会議共催)	(株)東芝
超高効率・世界最大容量の水素間接冷却発電機の開発	第58回 電気科学技術奨励賞 「文部科学大臣奨励賞」および「電気科学技術奨励賞」	(株)東芝
蛍光ランプの深調光制御を可能にしたデジタル制御インバータの開発と実用化	第58回 電気科学技術奨励賞　「電気科学技術奨励賞」	(株)東芝
携帯電話向け歩行者用道案内技術の開発と実用化	第58回 電気科学技術奨励賞　「電気科学技術奨励賞」	(株)東芝
自然で見やすい3D ディスプレイ	平成22年度 全国発明表彰:21世紀発明賞	(株)東芝
全身用X線CT診断装置の意匠	平成22年度 全国発明表彰:発明賞	(株)東芝
大容量データの高速処理を可能にしたXMLデータベース技術	「平成21年度 喜安記念業績賞」(社団法人情報処理学会主催)	東芝ソリューション(株)

人と、地球の、明日のために。

株式会社 **東芝**

〒105-8001 東京都港区芝浦1-1-1

お問い合わせ先

CSR推進室
TEL：03-3457-2395　FAX：03-5444-9222

お問い合わせ受付ページ
URL http://www.toshiba.co.jp/csr/jp/contact

本報告書はホームページでもご覧いただけます
URL http://www.toshiba.co.jp/csr

本報告書の制作、印刷にあたって、次のような配慮をしています。

用紙での配慮

FSC認証用紙の使用
「適切に管理された森林からの木材（認証材）」を原料とした紙として、FSC（Forest Stewardship Council、森林管理協議会）から認証を受けた紙を使用しています。

間伐に寄与する紙の使用
東芝グループは、森の町内会システムを活用し、青森県・三沢市との間伐事業を支援して、豊かな森の創造と間伐材の利用促進に取り組んでいます。

A-(2)-060002

製紙原料として国産材を活用
京都議定書で日本は「温室効果ガスの排出量6%削減」を掲げていますが、その約3分の2にあたる3.9%を、森林によるCO_2吸収が担っています。国産材を積極的に使うと、元気な森林が育ち、CO_2をたっぷり吸収できます。この冊子は森林に感謝（サンキュー）しながら国産材を製紙原料として活用し、国内の森林によるCO_2吸収の拡大に貢献いたします。

印刷での配慮

水無し印刷
印刷工程において刷版の版材がインキをはじくという特性を利用し、水を使用せずに印刷する「水無し印刷」を採用しています。

Non-VOCインキの使用
揮発性有機化合物、VOC（Volatile Organic Compounds）を含まない、植物油100%のインキを使用しています。

色覚ユニバーサルデザインへの配慮

カラーユニバーサルデザイン認証の取得
色覚の個人差を問わず、できるだけ多くの方に見やすいような配慮や表示を心がけました。モニターによる検証などのチェックを経て、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構（CUDO）から認証を取得しています。

第2版2011年7月発行
Printed in Japan